

**APROXIMAÇÃO CRÍTICA À TEORIA
DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS
DE BIBLIOTECA**

Ademir Benedito Alves de Lima

1.0018

32a

94

-1994.00173

PA



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

presidente

ITAMAR AUGUSTO CAUTIERO FRANCO

ministro da agricultura, do abastecimento e da reforma agrária
SINVAL GUZELLI

EMPRESA BRASILEIRA DE PESQUISA AGROPECUÁRIA

presidente

MURILO FLORES

diretores

ELZA ANGELA BATTAGLIA BRITO DA CUNHA

JOSÉ ROBERTO RODRIGUES PERES

ALBERTO DUQUE PORTUGAL

CENTRO NACIONAL DE PESQUISA DE SOJA

chefe

FLÁVIO MOSCARDI

chefe adjunto técnico

ÁUREO FRANCISCO LANTMANN

chefe adjunto de apoio

SÉRGIO ROBERTO DOTTO

Exemplares desta publicação podem ser solicitados ao:

Setor de Editoração do CNPSO

Caixa Postal 1061 – CEP 86.001-970

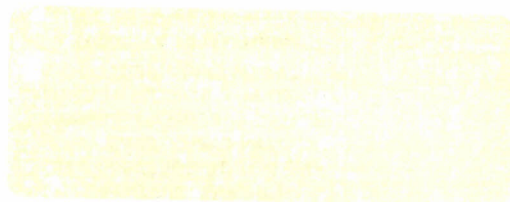
Fone: (043) 320-4166 – Fax: (043) 320-4186

Londrina, PR

As informações contidas neste documento somente
poderão ser reproduzidas com a autorização expressa
do Setor de Editoração do CNPSO.



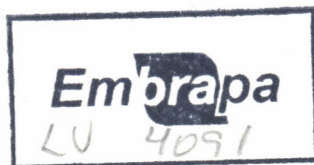
Ministério da Agricultura, do Abastecimento e da Reforma Agrária
Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - EMBRAPA
Centro Nacional de Pesquisa de Soja - CNPSO
Londrina, PR



APROXIMAÇÃO CRÍTICA À TEORIA DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS DE BIBLIOTECA

Ademir Benedito Alves de Lima

EMBRAPA-CNPSO/SPI
1994



comitê de publicações

CARLOS CAIO MACHADO
ÁLVARO M. RODRIGUES ALMEIDA
BEATRIZ S. CORRÊA-FERREIRA
IVAN CARLOS CORSO
JOSÉ RENATO BOUÇAS FARIAS
NORMAN NEUMAIER
SARA PICCININI DOTTO

setor de editoração

CARLOS CAIO MACHADO – responsável
DIVINA M. BOAVENTURA – digitação e composição
EDNA DE S. BERBERT – digitação e composição
SANDRA REGINA – composição
SARA PICCININI DOTTO – revisão
DANILO ESTEVÃO – arte final
HÉLVIO B. ZEMUNER – fotomecânica
AMAURI P. FARIAS – impressão e acabamento

capa

DANILO ESTEVÃO

tiragem

1.000 EXEMPLARES

CIP-Brasil. Catalogação-na-publicação.
Serviço de Produção de Informação (SPI) da EMBRAPA.

Lima, Ademir Benedito Alves de.

Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de biblioteca / Ademir Benedito Alves de Lima ; Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária, Centro Nacional de Pesquisa de Soja. — Londrina : EMBRAPA-CNPSO ; Brasília : EMBRAPA-SPI, 1994.

94p. — (EMBRAPA-CNPSO. Documentos, 76)

ISSN 0101-5494

1. Biblioteca — Uso. 2. Biblioteca-Usuário. 3. Biblioteconomia.
4. Epistemologia. 5. Sociologia-Funcionalismo. 6. Psicologia-Behaviorismo.
7. Método de pesquisa. 8. Ciência da informação. I. EMBRAPA. Centro Nacional de Pesquisa de Soja (Londrina, PR). II. Título. III. Série.

CDD 021.0018

PREFÁCIO

A publicação de livros na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil já é um fato louvável. A área carece de manuais ou tratados que estimulem processos narrativos, sejam eles descritivos ou críticos.

Nesses 20 anos de pós-graduação em Ciência da Informação no Brasil, conseguiu-se desenvolver a produção científica na forma de artigos em revistas especializadas que é o canal próprio da ciência. Mas há lacunas a serem preenchidas. A publicação deste livro cumpre esse propósito em dois sentidos, na forma e no conteúdo.

Nas Ciências Sociais e mesmo na filosofia já é comum imitar os padrões de comunicação nas ciências físicas e do seu 'império de papers'; até o livro passa a ser uma coletânea de 'papers'. A filosofia anglo-saxã, por exemplo difere da filosofia que se faz na França ou Alemanha, onde o livro ainda é o canal mais usado. Parafraseando Bento Prado chego a achar que para um francês, um brasileiro ou um italiano, o livro ainda é o grande canal, isto é, o livro ainda é uma 'boa idéia', enquanto que para um inglês ou um americano o 'paper' é mais importante e o livro seria coisa para os extensionistas; uma idéia muito extensa.

Ademir Benedito Alves de Lima e a EMBRAPA estão de parabéns por essa boa idéia. O autor conseguiu estender a discussão sobre usuários de biblioteca. O conteúdo veiculado nas páginas que se seguem propicia ao leitor a análise apurada dos processos de se fazer ciência. Alguns desses processos se cristalizam no tempo e precisam ser revistos. O autor os reviu aproximando-se deles de forma crítica, combatente, guerreira.

Numa época em que as letras estão sendo substituídas pelas imagens e a reflexão sendo substituída pela descrição tabular de dados ou mesmo pela intuição mística dos holismos interplanetários é bom não perder de vista que ainda cabe ser racional. E em sendo, cabe também vigilância epistemológica. Seriedade. Oxalá o exemplo da

EMBRAPA seja seguido por outras instituições. Oxalá o exemplo de Ademir seja multiplicado em muitas outras contribuições.

Solange Puntel Mostafa.

Embrapa	
Unidade:	<u>Embrapa São</u>
Valor aquisição:	_____
Data aquisição:	<u>18.01.95</u>
N.º N. Fiscal/Fatura:	_____
Fornecedor:	_____
N.º OCS:	_____
Origem:	_____
N.º Registro:	<u>74.00123</u>

APRESENTAÇÃO

No contexto da produção de conhecimento em biblioteconomia proliferam estudos sobre usuários de bibliotecas, evidenciando a presença de pesquisadores de várias áreas do conhecimento humano, uma vez que estes são os principais usuários das bibliotecas denominadas especializadas. Estudos aprofundados nesta área, revestem-se de grande importância, pois podem oferecer o perfil desses profissionais com relação às suas necessidades de informação.

A presente publicação oferece uma oportunidade de reflexão, de cunho social e filosófico, sobre a produção científica em biblioteconomia, no que diz respeito ao tema usuários de bibliotecas. O esforço teórico desenvolvido nesta publicação vem ao encontro da necessidade de ultrapassar o senso comum. É uma tentativa de estabelecer uma base para discussões posteriores, principalmente entre profissionais e alunos de biblioteconomia, bem como entre técnicos pesquisadores e todos aqueles que se utilizam de bibliotecas ou sistemas de informação.

Flávio Moscardi
Chefe do CNPSo

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1. FUNCIONALISMO	15
Considerações Gerais	15
O movimento social	18
Funcionalismo Estrutural e Funcionalismo Cultural	23
Sociedade como Organismo	25
Positivismo e Funcionalismo	27
Função	29
Relação Todo-Parte	31
Autonomia Funcional das Partes	32
Funcionalismo e as Instituições	36
Behaviorismo e Funcionalismo	40
2. ESTUDOS DE USUÁRIOS	46
As dissertações	46
a) Dos Títulos	47
b) Dos Objetivos	48
c) Das Revisões de Literatura	49
d) Do Método	55
e) Das Recomendações	62
3. DIRETIVISMO	67
4. MAIS DO MESMO?	72
5. NATURALISMO E INDIVIDUALISMO	78
6. À PROCURA DE ALTERNATIVAS METODOLÓGICAS	81
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84

INTRODUÇÃO

O tema que proponho aqui desenvolver iniciou-se dentre as minhas preocupações, no meu local de trabalho, ou seja, no Centro Nacional de Pesquisa de Soja (CNPSo), uma das Unidades de Pesquisa Descentralizada da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA). Minha atenção se voltava para a questão da utilização do acervo da biblioteca (Área de Informação-AINFO), do CNPSo, pelos técnicos ou pesquisadores. Imaginava, que para melhor funcionamento da AINFO, seria interessante tomar conhecimento do que ocorria com os usuários (pesquisadores/técnicos) daquela biblioteca.

Assim sendo, busquei, através da elaboração de um referencial teórico, algum suporte para a elaboração de um projeto de pesquisa que visasse, de maneira geral, traçar o perfil dos pesquisadores do CNPSo, que não utilizavam o Sistema EMBRAPA de Informação (SEI). E especialmente identificar, dentre o corpo técnico do CNPSo, os indivíduos que não utilizavam o SEI, em termos do seu comportamento e de suas necessidades de informação, identificar a percepção que esses indivíduos tinham do Sistema porque, embora fossem conscientes de suas necessidades, não utilizavam nem a AINFO, nem o SEI como recurso para satisfação dessas necessidades.

O referencial teórico trouxe-me, entre outras, a seguinte idéia:

"Toda informação do mundo, não importa quão gloriosamente organizada e eficientemente recuperada, nada é se ninguém a quer" (ARAÚJO, 1974, p.176). Partindo dessa idéia e levando em consideração que há registros demonstrando que alguns usuários utilizavam mais a biblioteca do que outros, isso leva a crer que, possivelmente, deve existir aqueles que não a utilizam. Desta maneira, "se bibliotecas são subutilizadas torna-se indispensável uma redefinição ou uma mudança" (SCHLEYER, 1982, p.50).

No intuito de melhor administrar e planejar bibliotecas e serviços de informação, é necessário, entre outros fatores, procurar conhecer os indivíduos que se utilizam dos serviços que a biblioteca oferece. É necessário conhecer como os usuários buscam e recuperam informação

necessária ao desenvolvimento de suas pesquisas, porque, assim fazendo, procurar-se-á melhorar essa prestação de serviços que é a instituição biblioteca ou centros de informação e documentação.

Os estudos de usuários surgem a partir do pressuposto de que a observação, análise, identificação e descrição da demanda de uso da informação são de vital importância para o planejamento, administração e avaliação de bibliotecas e serviços de informação (científicas e tecnológicas, principalmente).

No plano internacional, os estudos de usuários de biblioteca talvez sejam uma das áreas de Biblioteconomia onde mais proliferam trabalhos. Prazeres¹ nos mostra a imensa proliferação do tema, indicando-nos, também, revisões de texto que arrolam o assunto. E há os que já se tornaram clássicos, como os estudos de Line², Wood³, entre outros.

Naturalmente que, na elaboração do meu projeto inicial, apenas parte dessa imensa bibliografia estava presente. No desenvolver do curso de mestrado tive maior contato com a extensão do tema⁴, o que aumentou minhas inquietações, nem tanto no sentido de atualizar-me em relação a essa literatura, mas de questioná-la. Já no projeto inicial percebia que o objeto a ser estudado talvez fosse o não-usuário, mais que o usuário.

¹ PRAZERES, Y.M.P.C. *Busca da informação: comportamento dos docentes da Universidade Estadual de Londrina*. Campinas: PUCCAMP, 1989. 323p. Tese mestrado.

² LINE, M.B. *Draft definitions informations and library needs, wants demands and uses*. *Aslib Proceedings*, v.26, p.87, Dec., 1974.

³ WOOD, D. *User studies; a review of the literature from 1966-1970*. *Aslib Proceedings*, v.23, n.1, p.11-23, Jan. 1971.

⁴ Em uma revisão de literatura, publicada no ARIST (*Annual Review of Information Science and Tecnology*), em 1986, Dervin e Nilan tratando das necessidades e usos da informação, nos informam que mais ou menos até aquela data, haviam sido publicados mais de 300 trabalhos de estudos de usuários de bibliotecas desde 1978. Nas citações básicas de literatura relevante aparecem Crawford, em 1978, enfocando necessidades e usos de informação e Krikelas em 1983 enfocando o comportamento na busca da informação. A revisão de Dervin e Nilan traz 137 referências bibliográficas. Demanda, Uso, Necessidade, parecem nortear a preocupação maior dos estudos de usuários de biblioteca. Já em 1974 e 1975, Line e Roberts, respectivamente, vinham tentando conceituar as categorias Demanda, Uso e Necessidade. Esses dois autores são citados tanto no exterior como no Brasil, provavelmente porque foram eles que introduziram as mencionadas categorias.

Minha intenção era fugir do "senso comum" em Biblioteconomia, apesar de ainda não dispor de um instrumental crítico. Mesmo assim, já sentia que não era possível compactuar com as conclusões dos estudos de usuários de bibliotecas, os quais, simplesmente, tentam adequar a coleção ao usuário. Sendo assim, redirecionei o projeto para, ao invés de fazer **mais** um estudo de caso a ser somado na vasta literatura já existente, melhor seria fazer uma reflexão de ordem filosófica/metodológica.

Metodologia científica em ciências sociais é título de um livro editado em 1981⁵. Isso não quer dizer que a discussão sobre as abordagens metodológicas das ciências sociais no Brasil tenha se desenvolvido somente nessa última década. Na verdade, a década de setenta já abrigava muitas discussões metodológicas como demonstra a produção em nosso país. Em Educação, por exemplo, são muitos os textos que se iniciam por uma marcação metodológica ou de referencial teórico⁶.

Apesar de haver um considerado período de discussão metodológica, parece que essa discussão ainda não se esgotou. Talvez porque as abordagens metodológicas, tais como dialética e positivista, nasceram no século XIX, o que vale inferir que ainda vivemos um período emergente de reflexões.

Dentre as reflexões sobre as abordagens sociais aparece a teoria funcionalista. Embora essa teoria tenha se originado também no século

⁵ DEMO, P. Metodologia científica em ciências sociais. São Paulo: Atlas, 1985. 255p.

⁶ CUNHA, L.A.R. da. Educação e desenvolvimento no Brasil. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1975. 293p.

CURY, C.R.J. Educação e contradição. Elementos metodológicos para crítica do fenômeno educativo. São Paulo: Cortez, 1985. (Originalmente tese doutorado, 1979).

CURY, C.R.J. Ideologia e educação brasileira. São Paulo: Cortez & Moraes, 1978. 201p.

FREITA, B. Escola, estado e sociedade. São Paulo: Edart, 1977. 135p.

FREIRE, P. Pedagogia do oprimido. Rio de Janeiro: Paz & Terra, 1974.

OLIVEIRA, B.A. O estado autoritário brasileiro e o ensino superior. 2.ed. São Paulo: Cortez, 1981. 111p. (Coleção educação contemporânea)

RIBEIRO, M.L.S. Introdução à história da educação brasileira. São Paulo: Cortez & Moraes, 1978. 143p.

SAVIANI, D. Análise crítica da organização escolar brasileira através da Lei 5.540/68 e 5692/71. In: GARCIA, W.E. org. Educação brasileira contemporânea: organização e funcionamento. São Paulo: McGraw Hill, 1976. p.174-94.

XIX, sua configuração se dá no século XX junto ao estruturalismo na sua forma mais acabada. E no pós-guerra é grande a influência funcionalista⁷.

As abordagens metodológicas, no decorrer do tempo, vão formando autoridades nas diversas teorias sociais. Criticando a exagerada evocação do argumento de autoridades das abordagens metodológicas, Demo afirma:

"O professor formado nos Estados Unidos volta contaminado pelo capitalismo e adepto do funcionalismo.

O professor formado na Europa será hegeliano" (DEMO, 1985, p.29).

O autor Demo nos chama atenção para o fato de que essas afirmações são estereótipos calcados no exagero à evocação do argumento de autoridades das abordagens metodológicas encontrado no Brasil, onde "...uma análise científica repleta de citações de Marx, Weber, Platão e Fernando Henrique será considerada especialmente científica, em vista do apelo a tais autoridades" (DEMO, 1985, p.29).

O método para **produzir conhecimentos** parece ser a preocupação de todos os tempos: da dialética de Platão, passando por Descartes, Bacon e Galileu até culminar na discussão entre os empiristas ingleses e racionalistas franceses.

A produção do conhecimento ganha novas abordagens no século XIX com eminentes figuras, tais como Comte, Durkheim, Weber, Hegel e Marx.

As ciências sociais há muito conhecem a necessidade de tal discussão.

O silêncio existente na Biblioteconomia impressiona. Inexiste qualquer discussão em Biblioteconomia, onde o autor analisa conceitos como empirismo, positivismo, funcionalismo, sistemismo e dialética. Na Biblioteconomia não existe, sequer, a análise de algumas abordagens em

⁷ É interessante notar que é no pós-guerra também que estudos sobre usuários de biblioteca têm início propriamente: "Os estudos de usuário começaram a ser enfatizados somente a partir da segunda metade da década de 1940 e foram importantes na medida em que significaram uma mudança de atitude da biblioteca em relação aos seus consulentes, tornando-se mais ativa e aperfeiçoando seus serviços" (ONIKI & MONTEIRO, 1981 p.66).

particular. Com raríssimas exceções⁸, a produção científica da Biblioteconomia tem demonstrado cuidados com uma certa metodologia que possibilite uma visão imediata dos dados. Para que essa visão tenha objetividade e até credibilidade científica, os bibliotecários têm empregado, em suas pesquisas, os métodos quantitativos. Esses métodos, quando aplicados aos estudos de usuários de bibliotecas, visam:

- Observar a diferença do desempenho entre grupos de usuários, determinando a significância dessa diferença.
- Obter a máxima quantidade de informações sobre as atividades da biblioteca junto ao usuário.
- Apresentar dados em gráficos e tabelas.
- Generalizar conclusões a partir de uma amostra para a população.

Esse é, de fato, o ideal do projeto clássico de ciência também presente nas ciências sociais em suas vertentes mais empiristas. A Biblioteconomia não foge à regra. Como explica Mostafa⁹, os teóricos da Biblioteconomia repetem a velha estória da teoria da ciência: a de que as ciências sociais ainda não dispõem do mesmo rigor metodológico das ciências físicas e exatas, daí a inexistência de teorias explicativas para os fenômenos biblioteconômicos.

Observa-se, portanto, uma longa recomendação para maior precisão com métodos de pesquisa, apesar de que é consenso, entre os pesquisadores da Biblioteconomia, que o objeto das ciências sociais é diferente do objeto das ciências exatas. Tal especificidade, contudo, não chega a incomodar os bibliotecários que, mesmo reconhecendo o dinamismo do seu objeto, parecem tratá-lo com indiferença metodológica. Isto porque o objeto em ciências humanas ou sociais, é rico, diversificado, tem vontade, é criativo, modifica a si mesmo, interfere nas relações. Por isso, é necessário que se atribua a ele conceitos mais adequados. Contudo, respeita-se quando muito, o que Demo¹⁰ chama de argumento de autoridade: os bibliotecários, mais do que ninguém, tornam-se especialistas em citações bibliográficas.

⁸ MOSTAFA, S.P. Epistemologia da biblioteconomia. São Paulo: PUC, 1985. Tese de doutorado.

⁹ MOSTAFA, S.P. Ainda sobre metodologia. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v.15, n.2, p.171-201, 1986.

¹⁰ Op.cit.

Habitados ao silêncio de propostas que se dispõem a um exercício de reflexão, que se distanciem da propalada objetividade científica, talvez soe algo estranho para alguns bibliotecários justificar a tentativa de um trabalho reflexivo sobre uma teoria metodológica.

Pensar sobre usuários de biblioteca é ter um conceito sobre esse tema, é ter um conceito sobre esse objeto. Buscar um conceito que realmente corresponda ao objeto é buscar a cumplicidade entre sujeito e objeto.

Em se tratando de temas sociais, sujeito e objeto não são diferenciados ao ponto de haver uma neutralidade de um em relação ao outro. Há interação entre sujeito e objeto.

"Com o imperialismo da metodologia, chegou-se a um metodologismo tão árido e estéril, a ponto de ficar seriamente comprometido o trabalho fecundo da pesquisa e de aprofundamento. Ousaria mesmo dizer que certas epistemologias sempre esconderam um forte desejo de instauração do poder, uma organização autoritária do poder, pelo saber, uma espécie de tecnocratismo universitário ou ideológico, deixando à filosofia apenas o irrelevante domínio do "mais ou menos," de uma "sabedoria", que realmente não sabe, quer dizer, não conhece nem explica racional e objetivamente o real" (JAPIASSU, 1981, p.19).

Necessário se faz que a Biblioteconomia, juntamente com outras áreas do conhecimento, se enverede pelos caminhos da reflexão de ordem filosófica/metodológica. Sob pena de, se não o fizer, ficar subjugada ao que Japiassu denominou de aridez e esterilidade de um "metodologismo" que compromete o aprofundamento de um trabalho de pesquisa.

Parte desse "metodologismo" pode ser desmontado quando ultrapassada a aparente eficiência funcional buscada nos trabalhos de pesquisa. As questões sobre a informação e, mais especificamente, sobre usuários de biblioteca estão fortemente carregadas de diretivismo, uma vez que os estudos de usuários apresentam, sempre, uma interpretação orgânica da realidade.

Tal organicidade se expressa na forma com que é descrito e analisado o usuário de biblioteca. Antes de mais nada, o usuário de biblioteca é um usuário funcionalizado: um acadêmico, um cientista, um pesquisador, um estudante. Todos os estudos, aqui analisados, sem exceção, tratam antes de mais nada de tipologizar o usuário, a informação e

o comportamento esperado. Assim, tem-se como elementos de análise, invariavelmente, a **área de atuação e o tipo de usuário**.

Por área de atuação entende-se o setor, departamento ou área a que o usuário está vinculado dentro da instituição. A instituição é um conjunto de áreas que atuam conjugadas para um determinado fim. O conjunto identificador do usuário são aquelas características pessoais chamadas de variáveis independentes do tipo sexo, idade, escolarização, salário, etc., denotadoras de uma **função**. Note-se, com isso, que o enfoque recai sobre o indivíduo. E aqui há uma contradição: o objeto de análise é o indivíduo, mas o indivíduo está como que aprisionado na instituição. Tal liberalismo é outra vez repassado para a instituição e esta, agora, também é tida individualmente, isolada do seu contexto mais imediato. Indivíduos dentro de indivíduos: assim fica a composição da análise funcionalista que acaba por autonomizar papéis, pessoas e profissões. Mas como podem os papéis, as pessoas e as profissões serem autônomas?

Há aí algo a ser desvelado. Um dos princípios do funcionalismo, o da **causação funcional**, reza na dependência mútua dos fenômenos, donde um certo determinismo e até mecanicismo: os fenômenos sociais e seus agentes interagem com a mesma organicidade (dependência) que os fenômenos biológicos. A naturalização dos fenômenos sociais acabam por autonomizá-los, dado que eles têm um encadeamento pré-determinado. É a reciprocidade harmoniosa dos agentes e das instituições. É visível, nos estudos de usuário, tal autonomia e/ou dependência causal.

1. FUNCIONALISMO

Considerações Gerais

A história do funcionalismo confunde-se com a história da própria Sociologia. Ao admitirmos que um dos pais da Sociologia é o francês Emile Durkheim (1858-1917), estamos ao mesmo tempo, trazendo à luz as origens do próprio funcionalismo. Com origens, portanto, no século passado, o funcionalismo só vai se firmar, definitivamente, como corrente específica, em meados do nosso século e, mais especificamente,

após a Segunda Guerra Mundial. A guinada temporal será acompanhada, também, por uma guinada no espaço. E não por acaso. Originário da Europa do século passado, o funcionalismo será a corrente dominante nos meios americanos deste século.

França e Inglaterra são o palco de duas grandes revoluções sociais no século passado: Revolução Francesa e Revolução Industrial. Não é por acaso que os seus teóricos serão os explicadores da sociedade e das relações sociais. A Revolução Francesa, de 1789, havia posto os "pingos nos is" da burguesia ascendente. Mas a sociedade continuava desorganizada. Emile Durkheim surge para organizá-la, com penetração imediata nos meios académicos franceses. A sua influência, fora da França, inicia-se em 1930, quando, na Inglaterra, dois antropólogos, Malinowski e Radcliffe-Brown, começam a falar em funcionalismo propriamente dito. Portanto, o funcionalismo entra nos Estados Unidos via "Antropologia". Os dois ingleses influenciaram muitos pesquisadores americanos nas suas concepções funcionalistas, até surgirem dois dos expoentes mais notórios que irão, agora sim, desenvolver o funcionalismo moderno, difundindo-o em diversos países do novo e do velho mundo: Talcott Parsons e Robert Merton.

Se a Sociologia é burguesa no nascedouro, é na vertente funcional que encontramos uma boa contribuição, para solidificar o conservacionismo social. Pois, desde os primórdios, a Sociologia funcionalista teve a preocupação com a **ordem social**, independentemente das diferenças e nuances no interior do próprio funcionalismo. É por isso que, de uma maneira geral, podemos enfileirar homens, de épocas e de países (até continentes) tão diferentes como Durkheim, Malinowski, Radcliffe-Brown e Talcott Parsons, dizendo, "são todos representantes da corrente funcionalista."

É interessante notar o vaivém dos autores clássicos e da interpenetração das suas contribuições. Talcott Parsons, por exemplo, é um clássico da sociologia americana, mas um clássico moderno, assim como Robert Merton. Surgidos no pós-guerra, esses autores trabalharam bastante a questão do "conflito social", categoria dantes inexistente na concepção funcionalista. Merton, por exemplo, cria o neologismo **disfunção**, categoria que foi largamente utilizada na Administração para evidenciar as disfunções da Burocracia. As bases, no entanto, da Escola da Burocracia foram dadas na Europa, no século passado, por um grande sociólogo

do idealismo alemão, Max Weber. Mas Weber foi assimilado nos Estados Unidos por Talcott Parsons que, inclusive, traduziu Weber para o inglês¹¹.

No entanto, a enorme contribuição weberiana teve de ser reduzida aos cânones funcionalistas, para ser possível trabalhar com a categoria do **conflito** (categoria essa alheia ao funcionalismo). Na Escola de Administração Funcional, o conflito aparece despolitizado porque é funcionalizado. Vira conflito de funções: autoridade funcional profissional versus autoridade burocrática, conflito de papéis, conflito entre organizações.

O vaivém das correntes leva o funcionalismo americano de volta para o continente europeu. O funcionalismo é então, assimilado de volta na Europa, mantendo-se hegemônico até os dias de hoje.

Na abordagem funcionalista, tudo que existe na sociedade possui um sentido, um significado. Assim como tudo que existe, contribui para a manutenção do sistema social em operação e funcionamento equilibrado.

Os fatos sociais são vistos como algo pertencente ao sistema a que têm origem e onde operam. Tudo o que ocorre no sistema, contribui para o equilíbrio e manutenção do sistema. Consenso e equilíbrio parecem nortear os pressupostos funcionalistas, evitando as contradições, conflitos e tensões. Isso parece estar mais presente na antropologia de Radcliffe-Brown¹².

Na antropologia de Malinowski¹³ cultura e sociedade englobam sistemas. Esses sistemas são constituídos por inúmeras relações entre as instituições. A interpretação da crença e do costume só pode ser feita por meio dos elos de ligação entre o indivíduo e a instituição a que ele pertence. É o estudo dos costumes, o significado de um costume numa relação. Um estudo onde se conclui que um costume pode ter diferentes significados em sistemas sociais diferentes, no tempo e no espaço.

¹¹ MOTTA, F.C.P. Organização e poder empresa, Estado escola. São Paulo: Atlas, 1986. 143p.

¹² RADCLIFFE-BROWN, A.R. Estrutura e função nas sociedades primitivas. Lisboa: Edições 70, 1989. 329p. (Perspectivas do homem, 36)

¹³ MALINOWSKI, B. Uma teoria científica da cultura. 3.ed. Rio de Janeiro: 1975. 206p. (Biblioteca de Ciências Sociais)

Talvez com Malinowski chega-se ao ponto principal do funcionalismo, que não é apenas o conhecimento empírico no sentido único de observação dos fatos; é preciso ir mais além, é preciso levar em consideração os elementos que estão sendo observados, pesquisados. Trata-se de saber as razões do observado, porque ele tem esse ou aquele comportamento. Interroga-se o indivíduo para saber suas razões. Assim, o funcionalismo leva em consideração as razões do observado, bem como as do observador. O observador irá formular uma maneira para descobrir a inserção da atividade do observado na ideologia política e social.

A teoria funcionalista também influenciou a Psicologia. O funcionalismo floresceu nas universidades de Chicago e Columbia, procurando examinar as funções adaptativas da mente ao organismo. O funcionalismo, juntamente com o behaviorismo, talvez seja a mais tipicamente americana das escolas, embora ambas tenham se originado na Europa.

Além da Psicologia, vamos encontrar também a influência da abordagem funcionalista na Administração. Comentando o funcionalismo na teoria das organizações, Motta informa que, a partir da obra de Parsons, **o Sistema Social**, a Sociologia americana obedece a linha dominante do funcionalismo. A teoria das organizações consolidada, na década de 60, a influência dessa linha dominante, sendo o estruturalismo e a teoria dos sistemas abertos, os canais para o funcionalismo exercer sua influência (MOTTA, 1986).

Com Durkheim, Comte, Radcliffe-Brown, Malinowski, provavelmente formou-se um funcionalismo clássico. Enquanto que Gouldner, Fernandes e Merton nos dão a impressão de uma tentativa de demonstrar que o funcionalismo tem sido sensibilizado com as experiências do próprio funcionalismo, assim também com o diálogo com outras correntes do pensamento.

O Movimento Social

O proletariado inglês, que se formara logo após a revolução industrial, organiza-se. Os desejos de mudança desses despossuídos dos instrumentos de trabalho, direcionavam-se ao socialismo, dando assim, continuidade aos intentos de igualdade social.

Sem dúvida, a sociedade estava se transformando. Essa transformação social coloca a sociedade como algo a ser analisado. Trata-se de um problema, um objeto de estudo a ser pesquisado, embora ainda não houvesse uma disciplina, uma ciência ou área do conhecimento, constituída para pesquisar esse problema.

As transformações sociais que estavam ocorrendo na Inglaterra, do século XVIII, são preocupações que não estavam, de início, na cabeça de cientistas ou sociólogos profissionais¹⁴. Eram inquietações preocupando pessoas que estavam vivendo uma prática, que estavam diretamente ligados à ação. Eram pessoas que se envolviam com os problemas sociais de seu tempo e com a militância política da época.

Parece que o fato de a sociedade ter se transformado em objeto de estudo (um problema) se deveu, em parte, aos incomodados militantes. Mas também parece que os interesses dos proletários europeus, do século XIX, em levar adiante as conquistas da revolução burguesa, que foi a Revolução Francesa, deve ter contribuído para que a sociedade fosse vista como objeto de análise.

Que transformações eram essas, que faziam a sociedade tornar-se algo para ser analisado? Sem dúvida, era um crescente movimento dos operários, grandes massas urbanas que se deslocavam do campo para trabalhar nas fábricas, incluindo aí mulheres e crianças com baixos salários.

Pequenas cidades se transformavam em grandes aglomerados humanos, principalmente na Inglaterra, entre 1780 e 1860.

O grande número de pessoas nas áreas urbanas, trouxe uma série de inconveniências, tais como: marginalidade e condições sub humanas de vida. Todavia, no campo a vida também era miserável, mas nas cidades é que a miséria estava mais enfatizada. O proletariado movimenta-se no sentido de mudar de vida ou seja, melhorar a condição de sobrevivência. Dá-se o momento da conscientização de uma condição de classe. O primeiro momento do movimento dos operários se faz notar com o quebra das máquinas e no segundo momento através, das organizações de sindicatos.

¹⁴ Talvez Max Weber (1864-1920) tenha sinalizado os caminhos da profissionalização.

A impressão que se tem é que a Revolução Industrial havia gerado um outro estilo de vida, mas que havia problemas neste novo estilo. De alguma forma, todos acreditavam que os novos fenômenos produzidos por uma nova realidade deveriam ser analisados. Talvez, por isso, seja possível afirmar que a Revolução Industrial encontra uma resposta intelectual na Sociologia.

Há uma inclinação no sentido de tratar a sociedade através de seus grupos e não a partir dos indivíduos. Isto porque, possivelmente, os intelectuais que se contrapunham aos iluministas acreditavam que, após a Revolução Francesa, a sociedade estava em crise e que era preciso restaurar a ordem. Os ideais de liberdade e igualdade haviam centrado muita ênfase nos indivíduos; necessário se fazia voltar às instituições e buscar soluções para o estado caótico e de desagregação social.

Necessário se fazia encontrar a paz e a ordem, o equilíbrio nessa nova sociedade, que era a sociedade capitalista. Instituir, portanto, uma ciência que estudasse a sociedade, conhecendo as leis que regem os fatos sociais.

O pensamento iluminista havia conduzido, através das suas críticas à realidade, o projeto burguês da revolução. No entanto, era chegada a hora desse pensamento ser considerado ultrapassado e tratar do aperfeiçoamento da sociedade. O momento não era mais de contestações, mas sim de aceitar uma nova ordem existente, buscando um sentido de vida **positivo**.

Os fundadores da Sociologia passam a ser os intelectuais interessados e defensores do novo projeto burguês que é o de limpar a sociedade, mediante uma organização, onde os valores morais deveriam ser restaurados. É como se houvesse um interesse prático de instaurar uma nova ciência, com intuito de cuidar dos problemas da sociedade. Revalorizam-se as instituições, tais como a família, que representa um papel fundamental para a manutenção de uma sociedade coesa e integrada. Sente-se a necessidade das instituições comporem o todo social, no sentido desse todo se tornar equilibrado, valorizado e sem conflitos, garantindo o equilíbrio e a paz social. São também destacados os princípios de hierarquia e autoridade.

Os movimentos para que a sociedade se reformulasse de maneira conservadora buscam as leis consideradas pelos conservadores como leis imutáveis da vida social.

No final do século passado, as sociedades européias estavam sendo norteadas por uma nova ordem política e econômica. Os sociólogos pioneiros estavam embuídos das idéias dos conservadores para manutenção da nova ordem de vida social da Europa. Logicamente, tratava-se de uma adaptação das idéias dos pensadores da Idade Média, já que não seria mais possível voltar à antiga ordem política e econômica da era feudal.

As idéias socialistas também avançam, mas os defensores da nova ordem não acreditavam que a sociedade européia tinha na raiz de sua crise, a questão econômica. Para eles, a questão estava nos indivíduos, no sentido de que estes deveriam adequar seus comportamentos e procedimentos morais. Os valores morais é que criariam a durabilidade das relações entre os homens. Assim, existiria uma ordem que conduziria a um processo. Daí a constante preocupação com a ordem, onde cada membro da sociedade era dependente um do outro, cada um na sua modalidade de ofício. Uma divisão de trabalho, onde o importante não era o elemento econômico, mas sim, a harmonia entre os homens.

Com Durkheim, possivelmente, baseado nas idéias conservadoras, há uma preocupação para se obter um método de estudo para a Sociologia. Essa ciência, como qualquer outra, deveria ter sua área de investigação própria.

Para Durkheim, os fatos sociais são fatos com características de exterioridade, isto é, estão fora do indivíduo, não cabendo, assim, a sua participação ou interferência. São também fatos caracterizados pela coercitividade, isto é, fatos que reprimem o indivíduo no sentido de não poderem agir contra esses fatos. Tudo isso, porém, tem o objetivo de fazer com que o indivíduo acredite que a sociedade já é algo pronto e que os valores, crenças e costumes são passados, de geração a geração, sem questionamento.

A Sociologia, vista dessa forma, é um instrumento para manutenção do status quo, cuidando que tudo funcione dentro da obediência às leis e a hierarquia. Obtem-se, assim, a **boa saúde** social.

No início dos anos trinta, do século presente, a influência durkheimiana se faz sentir na Antropologia inglesa. São fornecidas as bases para um método funcionalista de interpretação social, através de Malinowski e Radcliffe-Brown. A estrutura social recebe contribuições das instituições culturais e sociais para sua manutenção, no pensamento da Antropologia funcionalista.

A universidade americana é altamente influenciada por essas idéias. Logo, o progresso teórico da Sociologia funcionalista encontra fértil terreno na Sociologia americana com Merton e Parsons, integrando as contribuições de Durkheim à Sociologia contemporânea.

As contribuições para evidenciar as contradições, colocando através de críticas os antagonismos da emergente sociedade capitalista, estão no pensamento socialista. Ao positivismo, coube a preservação e manutenção do mundo do capital.

Com Marx e Engels estão as teorias críticas da nova sociedade, isto é, as mais importantes críticas estão formuladas por esses autores, dentre outros formuladores.

A grande potência capitalista do pós-guerra, são os Estados Unidos da América. Com grande apoio financeiro, as pesquisas sociológicas desse país são levadas adiante. Pesquisas que recebem a colaboração de influentes pesquisadores que emigraram da Europa, fugindo de regimes totalitários e intolerantes com a investigação sociológica.

Vinculada ao meio universitário, a Sociologia nos Estados Unidos cresce preocupada com problemas da desordem social. Voltam-se os estudos para grupos do tipo religioso, racial e outros grupos. É a busca do "welfare" para manutenção da sociedade com suas normas, leis, costumes e valores vigentes.

A manutenção da dependência econômica, de alguns países, em relação aos Estados Unidos, bem como a sufocação de movimentos socialistas, encontram respaldo em uma Sociologia envolvida na luta contra as idéias socialistas, que era a Sociologia americana dos anos cinquenta.

A Sociedade americana, em curto espaço de tempo, acaba formando grandes pensadores.

Novas técnicas e novos métodos são incansavelmente pesquisados, ocasionando o desenvolvimento da Sociologia empírica americana. As questões teóricas parecem muito relegadas a segundo plano e a ênfase fica com o empirismo do método.

Dentre as ciências sociais, a Economia e o Direito eram mais evidentes que outras, no início desse século. Elas ofereciam soluções para resoluções de problemas práticos, bem como a manutenção do novo momento histórico. O profissional sociólogo tem aparecido com maior evidência após a Segunda Guerra, quando o trabalho intelectual é burocrati-

zado, atendendo às novas necessidades práticas dos novos detentores do poder na sociedade burguesa.

O pesquisador social vem, desde então, na maioria das vezes, exercendo sua função buscando objetividade e neutralidade frente aos problemas sociais. Assim deve ser, segundo as regras dessa sociedade, para qualquer profissional em qualquer área do conhecimento humano.

Como qualquer profissional, o sociólogo oferece seus serviços às empresas, ao Estado e a outros organismos interessados na preservação do *status quo*. Assim, o pesquisador não teria ideologia ou posição política a defender no exercício de sua pesquisa, fazendo friamente suas análises, sem compromissos com as questões e ações da vida prática. Entende-se, assim, que a Sociologia, sendo um conjunto de técnicas neutras, bem pode ser empregada por instituições públicas ou privadas.

A ordem social parece ser a tônica da preocupação na corrente de pensamento que se formou dentro da Sociologia, denominada funcionalismo. Uma preocupação que une diferentes pensadores, em diferentes épocas, tanto nos Estados Unidos como na Europa.

Embora não se negue a importância do método funcionalista, não se pode também negar o compromisso com posturas conservadoras do pensamento sobre os fatos sociais. Compromisso esse muito expresso na questão da manutenção da ordem social.

Embora podendo ser consideradas distintas uma da outra, a **estrutura social** e a **cultura**, entende-se que implícito na estrutura social está a cultura. Como ficam entendidos na visão funcionalista esses dois conceitos?

Funcionalismo Estrutural e Funcionalismo Cultural

Por estrutura social entende-se um conjunto de valores, normas, coletividade e papéis, cuja determinação ocorre nessa sequência: os valores dão as pautas da normatividade no sentido de que as normas são estabelecidas de acordo com os valores. A coletividade é definida por **agentes** que podem ser participativos ou não. Esses agentes têm um status definido de participação. São chamados atores e, como tais, interpretam papéis dentro de um cenário determinado. O funcionalismo divide, portanto, a estrutura social em valores, normas, atores e papéis. A contribuição

de distintos autores tem definido estrutura social como sendo as relações entre pessoas. Outros fazendo uso da noção de papel social e atores que desempenham papéis. O papel está para a instituição assim como a instituição está para a estrutura social (a instituição sendo um complexo ou uma reunião de papéis)¹⁵.

O mais importante em tudo isso é a primazia dos valores vigentes em relação às normas e personalidades individuais ou grupais. É como se os valores fossem indeterminados ou incausados. Apenas supraestruturas. E, como tal, a cultura.

Se a estrutura social é, no funcionalismo, a própria supraestrutura, o que ocorre com a cultura é o inverso. Ela tem que descer ao nível da estrutura para atingir os bens e artefatos.

Sendo assim, os artefatos, bens técnicos, idéias, hábitos e valores herdados, ficam sendo a cultura, no funcionalismo. Tudo isso num **todo integral** dentro do qual as funções das várias partes podem ser estudadas. Estrutura social são as relações entre indivíduos e a forma dessas relações. Ao passo que cultura se refere aos recursos acumulados e transmitidos de geração à geração.

Nos comentários de Galliano, sobre estrutura social, fica evidente uma intenção de um todo integral, chamado pelo autor de intenção globalizante:

"Qualquer que seja a orientação teórica do pesquisador todo o esforço de definir estrutura em Sociologia exprime essa mesma intenção globalizante. Pressupõe, por conseguinte, que a sociedade seja encarada como um conjunto de partes interdependentes, constituindo uma totalidade com certas características próprias que não se limitam à soma das características das partes" (GALLIANO, 1981, p.169).

Com relação aos recursos acumulados e transmitidos de geração à geração, esses recursos são os objetos da cultura:

"...o significado da cruz, enquanto objeto religioso, é o significado que atribuem os cristãos. O significado das moedas e notas, enquanto meio de pagamento, é o significado que lhes atribuem compradores e

¹⁵ BOTTOMORE, T.B. *Estrutura social, sociedades e civilização*. In: BOTTOMORE, T.B. *Introdução à sociologia*. 9.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1983. p.119-33.

vendedores...Um objeto cultural não existe independentemente do ser humano. Se tentássemos estudá-lo assim, nunca chegaríamos a compreender seu papel nos sistemas de ação. Esse papel não depende basicamente das características físicas do objeto, mas das características que adquiriu para os atores através da experiência dos próprios atores, enquanto existiu como objeto cultural" (GALLIANO, 1981, p.186).

Ao nível do senso comum parecem aceitáveis tais definições. O senso comum do funcionalismo assim o admite. Admitimos nós, também, quando estamos mergulhados no imediatismo das relações pessoais ou grupais. Não é difícil admitirmos que estrutura social são as pessoas e cultura são os produtos humanizados: desde os instrumentos até os símbolos que os explicam.

Mas há necessidade de instrumentos para que sejam feitos os produtos. Onde entra a apropriação desses instrumentos? Para o funcionalismo, essa é uma questão menor e, a rigor, inexistente. Isto porque ou a estrutura propicia propriedade para todos os atores (não havendo o que discutir) ou todos trabalham desapropriados. Ambos os pressupostos são irrealis.

Sociedade como Organismo

Na abordagem funcionalista, há uma sugestão para que se entenda o social como algo orgânico, próximo de um organismo biológico. Tanto é assim que, para Durkheim, a sociedade é vista como organismo podendo ser normal ou patológico, o que sugere uma compreensão organicista da realidade social. Mas o funcionalismo se desenvolveu e ganhou importância no campo das ciências sociais. Atualmente, parece tentar não se vincular muito da Biologia, ou seja, com a explicação funcionalista na sua origem.

A discussão sistemática do método funcionalista está em **As Regras do Método Sociológico**, onde Durkheim mostra a síntese de explicação do método funcionalista.

Ao mesmo tempo que Durkheim está expondo o método de explicação funcionalista está, também, explicando o objeto da Sociologia

no sentido de que o fato social deve ser tomado como coisa. O pesquisador deve desenvolver uma relação com o fato social de tal modo que ele possa ser tomado como se fosse fato natural, alheio, objetivo, inquestionável, susceptível de ser observado, mensurado, eventualmente até experimentado. Delimita-se o objeto e o método.

Assim, é necessário para o funcionalismo, limpar o pensamento científico de conotações subjetivistas, **ideológicas**, religiosas, etc. O pensamento científico trabalha assim, de uma maneira cada vez mais objetiva, tendo em conta compreender qual é o mecanismo do acontecimento e como ele funciona.

"Quando pois, procuramos explicar um fenômeno social, é preciso, buscar separadamente a causa eficiente que o produz e a função que desempenha...O que é preciso determinar é se há correspondência entre o fato considerado e as necessidades gerais do organismo social e em que consiste esta correspondência, sem se preocupar em saber se ela é intencional ou não" (DURKHEIM, 1987, p.83).

Tinham certa razão os teóricos organicistas como Durkheim, porque é possível a aplicação de modelos de sistemas orgânicos à vida social, embora os organismos biológicos variem enormemente. Tem-se, então, com tantas variações, o difícil problema de estipulação de qual organismo deverá ser usado como modelo para a sociedade.

Tendo em mente o organismo é provável que isto possa ajudar a interrogar o organismo em termos do seu funcionamento. Descobrir como funciona pode levar à procura das causas dos fenômenos. Portanto, imaginando a sociedade como organismo, procura-se elucidar os fatos por aquilo que anteriormente ocasionou esses fatos, por aqueles elementos que condicionaram a geração do fato.

Tratando-se de organismo, parece não muito difícil imaginar a importância de conhecer a finalidade¹⁶ de cada elemento orgânico. Estudos que levam a esse conhecimento permitem a transformação da natureza pelo homem. Provas maiores estão aí como o melhoramento genético de plantas e o investimento científico realizado hoje em Biotecnologia.

¹⁶ *A causa final de um fato parece ser importante ao método de explicação funcionalista.*

Um balanço crítico sobre o método de explicação funcionalista, aparece num texto de Fernandes¹⁷. Esse balanço focaliza Durkheim, Radcliffe-Brown, Malinowski e Merton. Encontra-se no texto de Gouldner¹⁸, alguma novidade para a teoria funcionalista. Esse autor parece ter um horizonte intelectual sem receios com relação à contribuição de outras correntes, talvez até da dialética na explicação funcionalista.

Positivismo e Funcionalismo

O positivismo comtiano é muito presente no que se pode chamar de funcionalismo clássico.

De fundamental influência nas ciências humanas, o positivismo não percebe outra realidade a não ser a dos fatos dados à observação, cabendo ao cientista ou pesquisador estudar os fatos e as suas relações objetivamente. Para isso, deve lançar mão da observação, da codificação, da experimentação.

Na Ciência Política, na Antropologia, nas Ciências Sociais, o que se deve conhecer é o **como** dos fatos: como ocorre uma greve, como ocorre um processo eleitoral, como se dá a busca da informação pelos usuários de uma biblioteca.

O positivismo descarta o **porquê** e o **para quê** passando para a metafísica as perguntas do para quê e do porquê dos fatos sociais. São perguntas que não podem ser respondidas pelo pesquisador ou cientista. Ao cientista ou pesquisador cabe apenas responder como o fato ocorre concretamente. Trata-se portanto, de um cientificismo bastante forte.

No positivismo está nitidamente distinto o que é ciência e o que é arte (no sentido antigo do termo), o que é ciência e o que é técnica, o que é aplicação.

¹⁷ FERNANDES, F.O. *O método de interpretação funcionalista na sociologia*. In: FERNANDES, F.O. *Fundamentos empíricos da explicação sociológica*. 4.ed. São Paulo: T.A. Queiroz, 1980. .175-313.

¹⁸ GOULDNER, A.W. *Reciprocidad y autonomia en la teoria funcionalista*. In: GOULDNER, A.W. *La sociologia actual: renovación y crítica*. Madrid: Alianza Editorial, 1979.

A ciência é o que se alcança mediante o conhecimento. Conhecimento empírico que se alcança na medida em que o pesquisador ou cientista lide com os fatos de uma maneira objetiva, direta. Através da observação, procurando se possível desenvolver a quantificação e a experimentação até onde for possível para tomar os fatos como coisas.

Essa atitude mental está assim reprisada inclusive, no método. Esta atitude revela uma epistemologia ligada ao mesmo procedimento das ciências naturais. As ciências naturais, também, lidam com os fatos como se fossem coisas; procuram conhecer como ocorrem os fatos e assim mensurá-los.

Esta reduzida e sintética definição da perspectiva positivista demonstra a adoção, pelo pesquisador das ciências da sociedade, da mesma atitude que é tomada pelos cientistas ou pesquisadores das ciências naturais.

Do ponto de vista crítico, isto significa que o pesquisador está naturalizando os fatos sociais, naturalizando, assim, a própria cultura e a própria história.

No positivismo a relação entre o sujeito e o objeto do conhecimento é uma relação de não comprometimento. O sujeito do conhecimento pode lidar com o fato como se o fato fosse totalmente exterior. Sem dúvida que o pesquisador, imbuído dessa postura epistemológica está tratando de buscar uma postura científica. Mas a dúvida está no seguinte: pode a realidade social, cultural, histórica e política ser alheia ao pesquisador? Como ser alheio e exterior ao mundo do qual se faz parte? Qual a isenção de Comte diante da sociedade francesa do século XIX?

Uma atitude é fazer de conta que há essa exterioridade entre sujeito e objeto do conhecimento, outra é assumir o compromisso entre um e outro e tratar de descobrir qual o resultado desse comportamento.

O funcionalismo clássico de Durkheim, Radcliffe-Brown e Malinowski, sustenta-se nesse positivismo. Parece que o funcionalismo tenta ampliar o caminho que o positivismo encontrou no desenvolvimento das ciências naturais.

O embasamento de Comte na concepção biológica da Sociologia o fez entender a sociedade tal qual a um organismo com heterogêneas partes constitutivas. Embora heterogêneas, essas partes se organizam no sentido de preservação do conjunto. Semelhante a um organismo, a sociedade possui uma divisão de funções e todas as partes estão subordinadas

a um poder central e superior (RIBEIRO, Jr, 1988).

O funcionalismo parece coadunar-se com o positivismo, de certa forma, quando não rompe violentamente com as concepções dos fundadores da Sociologia. Daí que é possível acreditar que no pensamento funcionalista a sociedade esteja sujeita à norma biológica de evolução paulatina, refletindo os diversos estados da vida do homem. Assim, os organismos não podem mudar bruscamente. O ritmo evolutivo da sociedade não é compatível com uma violenta revolução. Concebe-se, então, uma sociedade sempre em termos harmônicos.

Função

O termo "funcionalismo", nos remete para um outro termo: função. Função nos dá intuitivamente o significado de relação. Quando dizemos que tal fato ocorre em função do outro, queremos significar que tal fato depende de outro. Implícito está, pois, que tal relação é de dependência.

Função pode nos dar idéia de algo relacionado com **atividade** ou **tarefa**. São essas duas categorias através das quais os indivíduos desempenham seus papéis perante as instituições. Os indivíduos cumprem suas funções na instituição e na sociedade, através de tarefas e/ou atividades.

Todas as organizações possuem objetivos. O meio pelo qual se atinge os objetivos organizacionais é mediante a execução das tarefas pelos seus membros.

O objetivo definido e amplo que a instituição tem para atingir, se faz mediante a realização da atividade. A atividade se dá pela reunião das tarefas; sendo assim, o conjunto de tarefas que são as ações formam a atividade. Tudo isso está voltado para o objetivo maior da organização.

Portanto, a idéia de que função se relaciona com a atividade e tarefa é uma idéia que supõe atividades interdependentes. Interdependência dada por uma única direção. A eficiência procurada permite a manutenção e o equilíbrio da organização.

Dentro de uma organização é a função que permite a distribuição orgânica do trabalho.

A idéia de dependência recíproca basicamente é: para que algo funcione se faz necessário que outra coisa também funcione. Parece que a racionalidade funcionalista percebe assim: a mão só funciona se houver algo para ser tocado.

Nas ciências biológicas, função é a operação pela qual uma das várias partes que compõem o organismo colabora na manutenção do organismo como um todo.

Função traz um significado de ação dirigida ou significado de operação no intuito de realizar algo.

Para Durkheim, a função é a maneira com que uma instituição contribui na conservação do organismo social.

Centrando atenção no que pode ser observado, o conceito organicista de função passa a ter um referencial mais próximo do sentido matemático. Assim, o caráter operatório fica atribuído ao conceito de função. Daí que podem ser verificáveis empiricamente as consequências de uma atividade social.

É da maneira acima relatada que Merton impulsiona o funcionalismo, no sentido de proporcionar facilidade operacional para a pesquisa empírica nas ciências sociais.

Funções manifestas e funções latentes são distinções atribuídas às consequências de uma atividade social. As consequências esperadas e desejadas pelos agentes que as provocam são as funções manifestas. As consequências não esperadas pelos agentes são as funções latentes.

Uma biblioteca pode fazer campanha para divulgação de seu acervo e serviços prestados no intuito de estimular os indivíduos na utilização e valorização da biblioteca. Para isso, a campanha enfatiza a busca da informação via biblioteca. Seria a função manifesta da campanha.

No entanto, essa mesma campanha pode inibir determinados indivíduos de se posicionarem criticamente sobre a questão do acesso à informação, através da biblioteca. Talvez esses indivíduos se utilizam de outros canais para acessar a informação, com mais eficiência que a biblioteca. Mas é possível que eles não se posicionariam de maneira crítica, diante de uma campanha que apela aos bens e serviços culturais, bem como às melhorias de carreira profissional. Seria a função latente da campanha. A "função" parece mostrar como as partes e o todo estão entrelaçados.

Relação Todo-Parte

No enfoque funcionalista, a noção da totalidade é muito evidente. Sendo um todo, logicamente, esse todo é composto por partes que o compõem. Os elementos ou partes que compõem essa realidade social encontram ou tendem a encontrar uma relação de interdependência, de reciprocidade.

Os elementos e as partes se expressam no todo e só existem no âmbito dessa realidade. No caso de uma família, os indivíduos se compõem e se definem enquanto membros da família. Indivíduos que compõem uma classe ou uma escola, são elementos que se definem, que se constituem nesse todo. O significado de cada um tem a ver com o significado do todo; o significado do todo tem a ver com o significado de cada um.

Essa noção de todo para o funcionalismo parece ser de grande importância. O todo não é uma soma aritmética das partes; o todo é uma realidade nova. Uma necessidade social cultural, espiritual, política e econômica que é totalmente nova e nunca a soma aritmética das partes (DURKHEIM, 1987).

As partes entram na constituição do todo; os indivíduos entram na constituição do todo.

O social é que explica o social nessa compreensão do todo. O cultural explica o cultural. Os elementos que entram na constituição dessa realidade, desse todo, desse sistema, são fundamentais para explicar o "como" dessa dinâmica, dessa realidade, desse **funcionamento**. Não deixa de ser uma conquista do pensamento científico, na medida em que (bem provável até nossos dias) se acreditava que os fatos se explicavam por razões individuais, por inspiração desse ou daquele indivíduo ou por razões religiosas.

O todo que está em causa tem a sua organização e funcionamento através da produção dos efeitos sociais de uma função social. A noção do todo é bastante articulada, fechada. Supõe-se uma certa articulação dinâmica entre os elementos que constituem o todo, de tal modo que esses elementos são igualmente responsáveis pelo funcionamento e, portanto, pela "saúde" do todo ou pela função e disfunção dos elementos que constituem o todo (DURKHEIM, 1987).

A realidade social, ou fato, ou todo, ou a ordem social, sempre

é um sistema auto-regulado. Essa idéia de auto-regulação, de normalidade, de coesão, de integração, é muito freqüente no funcionalismo clássico.

Numa síntese, talvez exagerada, podemos dizer que é essa noção de totalidade ou de todo no funcionalismo. O todo se compõe das partes, as partes são diversas: indivíduos, valores, ideais, padrões.

O todo é fechado para o funcionalismo clássico, porque há uma noção de totalidade compromissada com a idéia de auto-regulação, auto-sustentação e auto-reprodução. A visão de que há a hipótese de um equilíbrio, de uma normalidade, de uma coesão e integração, dá a impressão de um todo articulado e eficaz, no sentido de que as partes entram igualmente na composição do todo.

A explicação do fato social se dá na medida em que a investigação científica descobre nexos ou conexão entre as partes e o todo, não lançando mão nunca de explicações, que sejam alheias a esse todo.

Autonomia Funcional das Partes

As partes, sejam elas instituições, grupos, ou indivíduos com autonomia funcional, podem fazer com que o todo sofra uma ruptura. Aqui a explicação funcionalista parece ter seu problema crucial: como se dá a mudança, a transformação?

Para Durkheim, a transformação da sociedade ocorre devido à emergência de uma disfunção. Uma patologia no sistema, ou no grupo, provoca mudança. Portanto, a disfunção é uma patologia, uma anomalia que funda a modificação (DURKHEIM, 1987).

Do ponto de vista lógico, parece uma explicação absurda. Isto porque não parece fácil entender a modificação pela anomalia, pela disfunção. Parece que no enfoque funcionalista não há elemento através do qual seja possível explicar como se dá a transformação social.

Havendo autonomia funcional das partes há, conseqüentemente, a ocorrência dos fatos. As partes, não são passivas diante do todo; são ativas e cada qual tem seu dinamismo.

A autonomia funcional de uma parte possui certa resistência ao sistema, ao todo. Gozando de autonomia funcional, as partes podem ter

interesses que favoreçam todo o sistema. Daí que todos os elementos ou partes exercerão pressão entre si, defendendo seus interesses. Uma vez que esses interesses favorecem as partes, conseqüentemente favorecem o sistema, o todo. Temos, portanto, a tensão que está relacionada à possibilidade do movimento social (GOULDNER, 1979).

Ao contrário de Durkheim, Gouldner não menciona a disfunção, nem a patologia, trata-se de uma tensão. Os sujeitos, os indivíduos ou elementos que constituem o sistema são muito ricos na sua formação e essa riqueza gera tensões.

A tensão pode significar duas coisas:

Primeira – que a parte geradora de tensão não foi ainda controlada pelo sistema. Neste caso, a tensão pode se resolver pela incorporação, pela modificação do sistema, ou pela exclusão do elemento autônomo que está provocando a tensão.

Segunda – que a parte geradora de fricção anuncia uma nova reorganização do todo.

Enquanto que para Durkheim as partes que compõem o todo são responsáveis pelo todo e que o todo não é simplesmente a soma aritmética das partes, mas algo além dessas partes, em Gouldner há a autonomia funcional das partes. As partes podem ter: auto movimento, dinâmica de questionamento do todo, determinação dos elementos. Obtem-se, portanto, a possibilidade de tensão. Essa tensão obriga que o todo ou se reestrutura em outro nível, modificando-se para esta ou aquela direção, ou expulsa o elemento, a parte, que tem uma certa autonomia funcional. Enfim, incorpora ou expulsa. Do contrário o todo tem que se modificar. Desta maneira, parece ficar então resolvida, para o funcionalismo, a problemática questão da mudança social.

Essa questão encontrava em Durkheim uma precária resposta a disfunção (que era o normal ou patológico). Uma resposta que não conseguia explicar algo que é inquestionável na realidade, isto é, que tudo muda, tanto na vida social como cultural e política. Muda para frente, para trás, para o mesmo lugar, mas muda.

Durkheim tem inspirações advindas da formação do império francês, onde a França vinha de uma experiência provavelmente traumática do que foi a Comuna de Paris. Portanto, o autor explica as crises da sociedade francesa, tentando dar respostas de como é possível a sociedade encontrar um estado de equilíbrio, de harmonia, de articulação dinâmica

é positiva dos elementos que compõem a sociedade. Trata-se de uma busca de um universo sólido e ao mesmo tempo ideológico, com o qual o desafio é identificar a ordem, a integração, a coesão, a articulação positiva dos elementos que compõem a sociedade¹⁹.

As tensões, que só existem graças à autonomia das partes, recebem respostas, isto é, são contaminadas e o sistema contém, potencialmente, algum tipo de mudança também graças à autonomia das partes. Assim, Gouldner apresenta a solução para o problema da mudança social.

Com Merton e Gouldner, se conclui que, havendo partes e todo, é admissível que as partes tenham autonomia funcional. E mais ainda: que as partes têm diferentes autonomias funcionais. Fica, assim na concepção funcionalista, resolvida a questão da mudança social, isto é, as transformações são geradas internamente, explicáveis pelo próprio sistema que as constitui.

A autonomia funcional das partes permite descobrir que essas partes são susceptíveis a influências internas e externas. Portanto, as partes sofrem influências entre si, e sofrem influências dos elementos externos.

A autonomia funcional das partes nos coloca diante de um novo funcionalismo: o neofuncionalismo, representado certamente por Gouldner, Fernandes e Merton. Para o neofuncionalismo o todo não é fechado. As mudanças não são anomalias. Há autonomia funcional das partes.

O neofuncionalismo admite que a realidade é atravessada todo tempo por tensões e crises, seja no nível político, social, cultural ou econômico. Já o funcionalismo clássico argumentava que seria possível encontrar um estado de harmonia, de ordem e progresso.

Como a história não é harmoniosa, tampouco se desenrola com exclusiva ordem e progresso, o que fazer para que se consiga dar conta de uma realidade cujas tensões e crises são próprias da natureza social?

O neofuncionalismo responde que tudo muda; só que muda de formas diferenciadas, em ritmo diferente; a modificação é diferenciada. Daí que esse todo seja composto de partes que contêm, que dispõem, que detêm autonomia funcional. E esta autonomia funcional é essencial para

¹⁹ Talvez, numa metáfora, Durkheim estivesse respondendo às lutas de classes.

o funcionamento e a articulação do todo, e a mesma autonomia funcional é responsável pelas tensões que atravessam o todo.

O todo é muito coeso e monolítico para o funcionalismo clássico. A existência do movimento de autonomia funcional implica romper o todo.

Para o neofuncionalismo, o sistema não é monolítico, é sensível. Portanto, a autonomia funcional pode se expressar em distintas graduações. Assim, o todo pode se beneficiar, se enriquecer, se dinamizar, ou reorientar-se em função do dinamismo das partes.

Conclui-se, então, que o funcionalismo clássico implicava um tipo de noção de totalidade, enquanto que o neofuncionalismo implica outra noção de totalidade.

A totalidade é fechada no funcionalismo clássico. Isso faz com que o dinamismo, a mudança, só ocorra devido à emergência de patologia ou disfunções no sistema.

O neofuncionalismo tem a concepção de uma totalidade aberta, cujo dinamismo é possível graças à certa autonomia funcional das partes, isto é, cada parte é por sua vez um todo e cada todo pode ter maior ou menor dinamismo.

A discussão sobre normal e patológico, desenvolvida por Durkheim, é extremamente forte. Trata-se de uma colocação muito elaborada, mas não parece ser convincente do ponto de vista lógico-histórico. A idéia que se tem é que a mudança em diferentes patamares fosse resultado de crises patológicas ou disfunções. Talvez o neofuncionalismo tenha se beneficiado dessa análise quando entende que a disfunção é tensão. Mas reconhecendo que a tensão não é resultado de uma anomalia funcional.

Talvez nessa leitura de autonomia funcional das partes seja possível visualizar algo de avançado na interpretação da realidade social. Mas trata-se de uma leitura que não evidencia a questão de um segmento social, elemento ou parte ter maior ou menor privilégio dentro da realidade social. Autonomia relativa sim, mas sem determinações.

A autonomia das partes evidencia-se quando indivíduos e/ou grupos têm a impressão de se sentirem livres, dependentes únicas e exclusivamente das suas próprias condutas e desempenhos. Sem vínculos com as determinações sociais. Aliás, muito se ouviu na década de 70, isto é,

anos antes das eleições diretas presidenciais, em solo pátrio, a frase: **O Brasil é feito por nós**. Como sê "nós", fôssemos uma coisa só. Algo unívoco.

Finalmente, a teoria funcionalista não chega a mencionar os setores produtivos da vida social, tais como: indústria, comércio, agricultura, bancos, produção científica do conhecimento. Isto é, o funcionalismo parece não chegar ao nível de questionamento das partes ou setores produtivos que compõem o todo social.

Muitas são as partes que constituem o sistema social. Na identificação de algumas dessas partes podemos ter: as forças armadas, o clero, o campesinato, o proletariado, a classe média, a burguesia que está no setor comercial, que está no setor industrial, que está no setor técnico-científico, no setor intelectual. Nos dois últimos setores, situam-se as bibliotecas e seus usuários, por excelência.

Na constituição do topo social, será que alguma parte em uma certa época, não teria uma predominância? Não teria uma capacidade de determinação? Ou será que tudo continua funcionando como partes apenas?

Será que a razão científica consegue descobrir qual é a dinâmica do todo, sem conseguir descobrir para onde está norteado esse todo?

Não haveria, para a razão científica, a descoberta de que algumas partes ou atores poderiam ser privilegiados na determinação do todo?

Funcionalismo e as Instituições

O funcionalismo estuda as formas duráveis da vida social e cultural, formas essas possíveis de uma institucionalização: os papéis, as organizações e as normas. Adota, para isso, desde o seu nascedouro uma concepção totalizante, até sistêmica. Tudo na supraestrutura é, portanto, institucionalizável. A instituição passa a ser o locus privilegiado de análises, seja ela a Família, a Tribo, a Igreja, a Escola, a Biblioteca, a Empresa ou a Universidade. Nem poderia ser diferente. As instituições e seus procedimentos são, talvez, o foco principal de análise em todas as disser-

tações que serão analisadas no próximo capítulo. É o que Althusser²⁰ chamou de **aparelhos** e Hegel²¹ chamou de **espírito objetivo**. Por que objetivo? Porque materializado nas instituições. Uma norma, uma multa de biblioteca ou de trânsito são idéias, são espírito. Mas é um espírito institucionalizado sempre. Materializado sempre. Assim como a instituição se compõe de partes que interagem também entre si na constituição do todo social. De tal forma que cada elemento, ou uma de suas características, determina o todo-sistêmico, o qual, por sua vez, condiciona o funcionamento de conjunto. Há, portanto, interdependência das instituições e sua adaptação recíproca.

As instituições formam, então, um conjunto unificado e integrado. A analogia por demais presente entre vida social e vida orgânica faz com que cada instituição ou cada elemento dela seja apreendida em sua função. Essa função contribui para a manutenção do todo, seja o todo a própria instituição, seja o conjunto das instituições. A instituição é vista, assim, como resposta a uma necessidade da sociedade, sendo uma condição útil para o funcionamento da sociedade.

Há, no entanto, a autonomia relativa das partes ou elementos ou funções. Assim como um único elemento pode ter várias funções, também uma única função pode ser preenchida por elementos intercambiáveis. Assim, uma instituição não é obrigatoriamente funcional para toda a sociedade: pode ser para uma parte e não para outra.

A unidade orgânica ou o todo integrado permite movimentos ou adaptações por conta da autonomia relativa das partes.

Como identificar a função das instituições? Nem só através de funções manifestas (necessidades, interesses, objetivos) que são a expressão consciente dos atores mas, também, através de expressões objetivas, as quais são mais ou menos independentes dos atores: são as funções latentes. Essas, porém, não prestam conta de determinações ou de nenhuma causalidade externa entre os fenômenos. Indica apenas o outro grupo de instituições similares ou complementares e o seu significado no conjunto. Causalidade circular, portanto.

²⁰ ALTHUSSER, L. Aparelhos ideológicos de Estado. 4.ed. Rio de Janeiro: Graal, 1985, 127p. (Biblioteca de Ciências Sociais, 25)

²¹ GARAUDY, R. O pensamento de Hegel. Lisboa: Moraes, 1971. 206p. (Manuais universitários)

As instituições são estruturas planejadas, possuindo características semelhantes e mecanismos comuns de reprodução, de intercâmbio de matéria, energia e informações, tanto internas quanto com seu ambiente externo. As instituições guardam sua própria identidade, mas todas, sem exceção, possuem quatro necessidades fundamentais: adaptação, perseguição ou fidelidade aos objetivos, integração e manutenção do padrão. As instituições são, nesse sentido, sistemas sociais. Esses sistemas apresentam exigências (necessidades) básicas, pois cada organização deve apresentar estruturas que permitam a constante adaptação ao ambiente, e, também, condições de mobilizar insumos (recursos) para o seu contínuo funcionamento, isto é, mecanismos que vão capacitar a organização a atingir seus fins propostos e dar soluções aos problemas de integração. Para isto, precisam encontrar meios de controle, de motivação e de coordenação aos esforços, assim como criar condições para promover o consenso dos valores que definem e, conseqüentemente, legitimam os objetivos propostos pela organização.

Esses sistemas sociais fazem tudo isso através de três níveis hierárquicos: **nível técnico**, que se encarrega da adaptação e da conquista das metas; **nível administrativo**, responsável pela integração através da coordenação dos esforços da organização e **nível institucional** o qual responde pela manutenção dos valores e normas através da gerência de uma política organizacional e da sociedade em geral.

O ítem instituição e/ou organização parece ser conhecido. Aliás, há uma Teoria Geral da Administração que cuida só disso. Cada escola entende a organização de um jeito e a administra conforme seu entendimento. Qualquer que seja a ênfase, se nos objetivos se na motivação psicológica dos atores, se nas recompensas materiais ou afetivas, se no processo de tomada de decisões, caia a ênfase nos corredores ou nos gabinetes das organizações, o fato é que elas são sempre vistas pelo lado da sua funcionalidade. Como se constrói o quesito de funcionalidade? Dentro do funcionalismo há várias correntes também. O sistemismo é uma delas. O estruturalismo é outra, bem como evolucionismo e organicismo. As organizações são também muitas e, se formos imitar o funcionalismo ao descrevê-las, iremos também cair em tipologias. Por exemplo, o sistemismo fala em organizações econômicas ou produtivas, organizações de manutenção (responsáveis pela socialização e treinamento das pessoas que irão desempenhar papéis em outras organizações como

é o caso das escolas e suas bibliotecas).

Há, dentro desse mesmo quadro tipologizador, as organizações adaptativas, as políticas administrativas, responsáveis pelo controle dos recursos humanos e materiais (por exemplo o Estado e órgãos públicos em geral). E assim por diante. São muitas as organizações. São muitos os papéis ali desempenhados. Todos interagem. Todos são abertos. Todos trocam informações, estímulos e respostas, entre si e com o ambiente.

Ambiente também é outra organização. E como tal, adverso, turbulento, em contínua ameaça. Nem parece que vivemos na pós-modernidade. O ambiente da teoria das organizações lembra as pestes da Idade Média: ambiente difícil de ser controlado!

Importante, também, para o tema aqui proposto é que as organizações podem ser formais e informais. Aliás, as organizações são o que são! Elas não ficam à espera de uma teoria que as orientem para ser isso ou aquilo. Mas a compreensão do que são acaba caindo nos livros e aí assimilados pelos teóricos que então difundem dessa ou daquela forma. Os bibliotecários circulam, também, nessas mesmas organizações. Convivem, portanto, com os atores deste "palco iluminado". Por vezes transformam-se neles. E aí descobrem as organizações informais, os canais informais de transferência da informação. Os bibliotecários só não os relacionam com as teorias das organizações, nem com os hábitos funcionais.

Vejamos:

Já dissemos que as organizações são sistemas sociais planejados. A esse planejamento se refere a formalidade das organizações. Uma organização é formal quando o comportamento nela vigente é planejado e, por isso, controlado. Controlado por quem? Pelas pessoas que pensam a organização: os supervisores, os gerentes, os administradores. A organização informal refere-se ao comportamento que os próprios subordinados "planejam" para enfrentar problemas pessoais e de organização. Por mais que se teorize sobre isso e há teorias de sobra nos livros de Administração, o homem é um ser imprevisível. Não é coisa. Não é máquina. O homem fala. Por incrível que pareça, o simples falar (simples?) já é elemento perturbador dos planos institucionais. É interessantíssima essa análise, pois, os bibliotecários, acostumados que estão com a fala impressa, com literatura e textos, descobrem surpresas, que a fala de viva voz é importante mecanismo de transmissão de informação.

É nesse sentido que as organizações são vistas como um conjunto de comportamentos. A expressão "organizações informais" caracteriza o conjunto de relações não-previstas na estrutura formal ou organizativa das instituições. Relações por onde passam as mais variadas emoções como amizade, inimizade, antipatia, simpatia, conflito, cooperação, inveja, liderança, valores e crenças compartilhados pelos membros do grupo. Crenças e valores que vão separando os grupos e reorganizando-os em sentimentos de solidariedade, segurança, apoio e coesão e outras atitudes de grupos similares.

A discussão sobre os grupos informais aparece formalmente na corrente da Teoria Geral da Administração, denominada estruturalismo.

O estruturalismo (também chamado de estruturalismo funcional) propõe a sistematização entre a organização formal e a informal. Estariam resolvidos, assim, os conflitos gerados entre necessidades pessoais e organizacionais. É uma corrente que trabalhou muito a questão do conflito. Aliás, foi a primeira escola da Administração que admitiu o conflito. Mas como todo o funcionalismo trabalha dentro de tipologias da realidade social, o conflito foi também tipologizado e dividido em vários tipos²².

Behaviorismo e Funcionalismo

A abordagem funcionalista na Psicologia se expressa com John Dewey (1859-1952), principalmente na manutenção e realização de uma finalidade, estímulo e resposta têm certa reciprocidade. Isto porque os papéis ou função de cada um (estímulo e resposta) não são diferentes, um existe em função do outro. Existe uma frequência organizada de atos que se adaptam nesta seqüência, no intuito de atingir o objetivo que poderá ser:

- locomoção do indivíduo para lá ou para cá
- preservação da vida do indivíduo
- reprodução da espécie do indivíduo

²² CHIAVENATO, I. *Teoria estruturalista da administração*. In: CHIAVENATO, I. Teoria geral da administração. 3.ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1987. v.2. p.58-114.

Os meios proporcionam a organização, realização e manutenção da finalidade, isto é, daquilo que o organismo do indivíduo, como um todo, se propõe a fazer.

O tema mais significativo da escola psicológica funcionalista é o **arco reflexo**, assim definido por Dewey:

Para se obter um comportamento, entram em ação distintas unidades de estímulo e reação. Separadamente, embora concorrendo para o mesmo fim (produzir um comportamento), os nervos motores e sensoriais exercem uma atuação no organismo. Há uma cadeia, onde o aferente (nervo que conduz estímulo em direção ao centro nervoso) que recebeu o estímulo, é mediado pelos nervos sensoriais. A medula espinhal e o cérebro fazem a mediação de um outro componente de controle. Os nervos motores fazem a mediação do aferente (nervo que conduz excitação do centro nervoso). Dá-se então, a resposta ou reação.

Psicólogos ligados à corrente funcionalista norteavam seus interesses para uma orientação objetiva, distanciada da metafísica. Daí que, muito provavelmente, o funcionalismo, na Psicologia americana, deve ter colaborado para o desenvolvimento do behaviorismo. Entre os psicólogos funcionalistas, se cogitavam as categorias de aprendizagem e do reforço, tão presentes no pensamento behaviorista.

A intenção funcionalista da Psicologia era de que as pesquisas se libertassem da introspecção, nos mesmos moldes da Zoologia e da Física.

Observações experimentais, de pesquisadores funcionalistas, sobre grupos étnicos traziam dados objetivos; a palavra **behavior** compunha as frases dos títulos de textos publicados.

Entendia-se, então, que a Psicologia, já com amplo caráter funcional, estivesse no rumo da objetividade.

O funcionalismo aposta no sucesso do behaviorismo. Tanto é que um dos fundadores da escola funcionalista na Psicologia americana, James R. Angell (1869-1949), chegou a afirmar que o termo **consciência** cairia em desuso. Acreditava ele que a Psicologia se enveredaria por caminhos onde surgiriam outros fenômenos, exigindo a utilização do termo **comportamento**.

A Psicologia, influenciada pelo positivismo, encontrou na abordagem behaviorista a necessidade da objetividade. Evidencia-se a substituição da introspecção e subjetivismo pelo objetivismo e a observação

direta. É o rumo ao conhecimento indiscutível (positivo). Portanto, um conhecimento válido só poderia ser assim considerado, se distante da introspecção.

A mente deveria ser definida em função de fatores objetivos que são as funções fisiológicas por excelência. Acreditando assim que aquilo que se passa no nível mental do indivíduo não são funções apenas da mente mas do organismo como um todo.

Os pesquisadores behavioristas tiveram, no início, os animais como objeto de estudo.

Havia uma generalização do estudo do comportamento animal nas ciências biológicas, mas os psicólogos não aceitaram a utilização de termos da Psicologia pelos biólogos; a Biologia descobria modificações no comportamento animal, opondo-se às interpretações do mecanismo na vida desses seres. Biólogos e psicólogos estudam os modos mecânicos de vida das abelhas e formigas, denominando isso de vida social.

Logo no início deste século, nos Estados Unidos, o interesse por uma Psicologia objetiva conduz a estudos gradativos com caranguejos, tartarugas, rãs, camundongos, ratazanas, vermes, corvos, pombos, porcos, macacos e homens. Sendo que apenas na década de 40 é que se notabiliza uma pesquisa com macacos. São estudos analógicos dos processos mentais humanos e de animais.

Na primeira década deste século, houve rápido desenvolvimento de estudos com animais, o que originou o periódico **Journal of Animal Behavior**.

Com formação também em neurologia e fisiologia, John Broadus Watson (1878-1958) é considerado o pai do behaviorismo.

A Psicologia, na visão watsoniana, é na ciência natural um ramo experimental e objetivo, com finalidade teórica de prever e controlar o comportamento. Não há linha divisória entre o animal e o homem, quando se trata do emprego de reforços, no sentido de obter uma resposta puramente fisiológica, inerente a qualquer animal. Os métodos não consideram a introspecção como essencial. Para o investigador behaviorista, há um esquema total de investigação (um todo maior) em que a complexidade do comportamento humano é apenas uma parte que compõe o todo. Os estados mentais não devem ser considerados como objeto de observação, descartando assim qualquer referência à consciência. O compor-

tamento é um dado e a consciência não é um objeto de estudo, é um instrumento do cientista. No livro de Watson, **Behaviorism**, há inclusive sugestões de reformas sociais (MARX & HILLIX, 1973).

O behaviorismo encontra grande apoio em outras áreas do conhecimento, fora da Psicologia. Tanto é assim, que o neopositivismo filosófico do Círculo de Viena vê com bom olhos esse peculiar estudo científico do comportamento humano. Da mesma forma o movimento operacionalista, na Física, apoiou o behaviorismo. Uma aceitação, mais recente, do behaviorismo por outras áreas do conhecimento, está na Biblioteconomia. Não é raro encontrar estudos de usuários de bibliotecas, enfocando o comportamento desses indivíduos na busca da informação. Logicamente, há de se considerar que de Watson até nossos dias a Psicologia tem outro ângulo de visão com relação ao behaviorismo.

De Watson aos dias de hoje, há uma trajetória, até que se chegue na atualidade, onde vamos encontrar o que talvez possa ser denominado de um behaviorismo mais atualizado. Encontramos então, Skinner²³.

Acreditando que o homem, para ter controle de seu próprio destino, deveria ter conhecimento dos determinantes do seu comportamento, Skinner dá continuidade ao trabalho de Watson.

Skinner é considerado como talentoso para as operações empíricas, como também um interessado, no início da carreira, na constante observação e interesse pelo operacionalismo. Talvez daí decorra o positivismo skinneriano.

Enquanto Watson elimina a mente, para Skinner a consciência e os estados mentais não são ignorados. O comportamento não é puramente um conjunto de respostas e estímulos.

Nesse behaviorismo, considerado diferenciado com relação a Watson, é enfatizada a necessidade de explicar qualquer comportamento, por mais simples que pareça, como resultado da combinação de muitas causas.

²³ SKINNER, B.F. *Ciência e comportamento humano*. 5.ed. São Paulo, Martins Fontes, 1981. 420p.

SKINNER, B.F. *O mito da liberdade*. Rio de Janeiro: Bloch, 1977. 168p.

SKINNER, B.F. *Sobre o behaviorismo*. São Paulo: Cultrix, 1982. 216p.

Tem-se uma Psicologia experimental demonstrando que, mesmo nos animais, a maior parte dos comportamentos não é reação a estímulos do ambiente. São comportamentos que operam sobre o meio e, por isso, denominados operantes.

Os mais diferentes comportamentos operantes, tais como: a descrição de diferentes tipos de situações, ações, tipos de coisas, fazer solicitações, e outros, são comportamentos que ocorrem nos mais variados contextos. Esses comportamentos podem ser afetados, de maneira diferente, pela emoção, reforço e punição.

Os comportamentos podem ser relacionados mediante o reforço. Assim sendo, existem alterações modificando comportamentos. Uma variação que se dá, por si só, devido às necessidades de adaptabilidade à sobrevivência. Aqui parece estar refletida a influência biológica e evolucionista.

No seu ambiente, as características comportamentais, fisiológicas e anatômicas, passam por sucessivos momentos de seleção. Uma seleção baseada nos contatos com os organismos vivos do ambiente. Existe, continuamente, a evolução e transformação dos seres vivos.

O organismo sofre alterações provocadas pelas mudanças que ele mesmo provocou no ambiente.

Há uma relação entre o comportamento e os efeitos que este comportamento produz sobre o ambiente. A ênfase na área de aprendizagem por exemplo, está ligada ao fato de que comportamento é sempre algo em construção, possível de ser reconstruído. Se entendermos que fazer ciência é comportamento, então inclui-se também aí, esse ato humano.

A combinação da herança genética e a história individual vai resultar em comportamento. As consequências do comportamento presente serão partes das causas do comportamento futuro.

Muitos países, inclusive o Brasil, possuem pesquisadores seguidores das idéias skinnerianas. Tem havido um grande esforço para que o comportamento humano seja objeto de investigação científica.

A teoria comportamentalista se utiliza muito do conceito reforço. O reforço implica no surgimento de uma resposta. O indivíduo poderá dar respostas de acordo com o tipo de reforço que receber. As respostas podem ser adequadas, se reforçadas através de reforço positivo ou reforço negativo. O behaviorismo percebe, nos diversos ramos da atividade so-

cial, a possibilidade de exercer o controle dos comportamentos. "Donde uma de suas teses fundamentais: em todos os domínios, quer seja o da educação, o da família, o do hospital, o da indústria, quer seja o das instituições governamentais, temos condições de mudar as probabilidades de respostas mediante um arranjo das conseqüências reforçadoras" (JAPIASSU, 1979, p.56-7). Assim, temos a organização social passível de se aplicar o modelo de condicionamento utilizado em laboratório. O controle do comportamento é conseqüência de uma análise científica que permite manipular e prever o modo de agir dos indivíduos.

Segundo Japiassu, Skinner em **Para Além da Liberdade e da Dignidade** afirma que há entre o animal e o homem uma continuidade. Isto porque, entre ambos, existe na base os mesmos processos. Busca-se portanto, uma eficácia adaptativa dos comportamentos sócio-políticos, porque é possível, sob o ângulo dos reforços e seus arranjos, o tratamento dos problemas políticos e sociais. O behaviorismo estabelece seus fundamentos na Biologia e na Física. A redução do social ao animal fica permitida pelo argumento biológico, permitindo, também, a ausência das relações sociais e da história. A racionalidade da abordagem behaviorista fica por conta da Física. Na Física está a garantia e segurança de aplicação da maneira mecanicista de raciocinar, isto é, causa e efeito sobre o objeto de estudo (comportamento). Sempre é o indivíduo que se comporta, mas dentro de um ambiente comum. São comportamentos de grupos ou em grupos. As bases biológicas sustentam a questão da sobrevivência, questão esta, ligada aos reforços individuais. Reforço ao comportamento do indivíduo. A história evolutiva da espécie explica o comportamento individual. A base biológica é o ponto de partida para a análise dos comportamentos sociais que estão sob controle dos grupos ou instituições. O comportamento individual explica o comportamento do grupo (JAPIASSU, 1979). Os mesmos procedimentos do modelo biológico são aplicados às instituições. Para se entender o funcionamento das instituições transportam-se os reforços positivos ou negativos, existentes na análise do controle do comportamento individual. Sendo assim, as instituições educativa, econômica, religiosa e governamental, poderão obter reforços para certo e errado, moeda e crédito, virtude e pecado, legalidade e ilegalidade, respectivamente. Presentes nas instituições estão os antagonismos e as lutas sociais. No entanto, essas contradições são consideradas apenas contingências que devem ser modificadas. As questões

individuais e sociais devem buscar um ponto de equilíbrio ótimo. Para tanto, os especialistas do estudo científico dos comportamentos, recomendam a aplicação de uma melhor gestão nas instituições. Recompensa é um conceito chave da teoria behaviorista. O comportamento "adequado", "ideal", será recompensado. Parece que os estudos de usuários de biblioteca, visando o comportamento destes usuários na busca da informação, são estudos em busca do comportamento ideal, adequado. "Todos os aspectos da atividade humana, desde a redação de um artigo, passando pela cadeia de montagem de uma fábrica, até o sacrifício altruísta de alguém numa luta qualquer, são definidos como comportamentos emitidos pelo indivíduo, em resposta mecanicista a modelos passados de reforço" (JAPIASSU, 1979, p.64-5).

Tem-se a impressão que toda e qualquer atividade do indivíduo, nos nossos dias, é definida como comportamento. Tanto que, uma observação mais atenta pode perceber no jargão da Medicina, para doenças sexualmente transmissíveis, a expressão "comportamento de risco" substituindo a expressão "grupo de risco".

2. ESTUDOS DE USUÁRIOS

As dissertações

As dissertações são documentos enquadrados entre aqueles que possuem características semi-formais. Trata-se de um suporte da informação considerado como pré-publicação. Estão em um período de transição, onde são feitas avaliações e controles de qualidade. Portanto, as dissertações são documentos ou suportes da informação em um momento de transição entre o modo formal e informal de apresentação da informação.

Para a reflexão teórica aqui proposta foram escolhidas, de maneira aleatória, sete dissertações de mestrado sobre usuários de biblioteca. São trabalhos que estão à disposição para consulta e empréstimo na Biblioteca do Curso de Pós-Graduação da PUCCAMP. É provável que essas dissertações representem significativa parte das dissertações brasilei-

ras, se considerarmos que abrangem dois dos cursos de pós-graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação (PUCCAMP E IBICT) além de outro Programa de Mestrado fora da área de informação. Além disso, as dissertações colhidas ao acaso estudam comunidade de usuários de quatro regiões geográficas brasileiras: Nordeste, Sul, Centro-Oeste e Sudeste, o que nos pareceu suficientes como base amostral. Cinco dissertações versam sobre usuários de bibliotecas universitárias e duas sobre usuários de bibliotecas de empresas. Essa proporção (aleatória) é também representativa dos estudos dos usuários: mesmo parque, de fato, a maioria deles parece se dar entre a comunidade universitária.

A análise da Filosofia do estudo de usuários seria possível com apenas uma dissertação, pois a Filosofia, contrariamente da ciência, não requer a recorrência do projeto científico. A repetição do mesmo tipo de estudo de usuários de biblioteca, no entanto, foi uma das razões que me levou a essa reflexão. Mantive as sete dissertações mais no intuito de evidenciar tal repetição.

As dissertações são analisadas em bloco sem a preocupação de individualizá-las. Para tanto, são analisadas as partes que compõem as dissertações: título, objetivo, revisão bibliográfica, método e recomendações.

a) Dos títulos

O enunciado dos títulos das dissertações já nos oferecem algumas pistas para que saibamos do assunto que será tratado. Aliás, o título de qualquer trabalho tem mesmo uma função enunciativa. Arrolo aqui os títulos das dissertações nem tanto para elencar as dissertações com as quais lidei, mas para indiciar as preocupações nelas explícitas. Hábitos e interesses de usuários não são somente expressões que aparecem nos títulos das dissertações, mas o próprio conteúdo do estudo de usuário de biblioteca.

São os seguintes os títulos das dissertações:

- *Hábitos e interesses dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco.*
- *Motivação e busca de informação: comportamento de docentes-pesquisadores da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul.*

- *Análise da comunidade da Universidade Federal de Santa Catarina para o estabelecimento de diferenças quanto à obtenção de informação, uso e não-uso da Biblioteca Universitária.*
- *Estudo de usuários da área de Engenharia Básica da PETROBRÁS.*
- *Usuários de informação: estudo realizado no Curso de Graduação em História da Universidade Federal Fluminense.*
- *Busca de informação: comportamento do docente pesquisador da Universidade Estadual de Londrina.*
- *Fluxo de informação tecnológica: análise de uma empresa.*

Uma constatação parece ser imediata: o usuário de biblioteca é, regra geral, usuário da biblioteca universitária. Trata-se de um acadêmico (aluno ou professor) e a Universidade é a instituição e Empresa é exceção. Outra constatação: a ênfase está no comportamento, nos hábitos, interesses e objetivos dos trabalhos.

b) Dos objetivos

Os objetivos dos trabalhos têm em conta os objetivos institucionais. De imediato tem-se em conta a instituição biblioteca; busca-se melhores condições de funcionamento da biblioteca; a preocupação volta-se para a **função** da biblioteca. A biblioteca tem suas metas que, para realizá-las, devem passar necessariamente pela satisfação do usuário. Daí as pesquisas para que adequem coleção, usuários e biblioteca. É a busca do equilíbrio que inclui usuários, coleção e biblioteca com a instituição maior. A biblioteca, sendo uma parte da instituição, estará perseguindo os objetivos da instituição (universidade ou empresa).

Registramos, de maneira sintética e generalizada, os objetivos das dissertações:

- Verificação e comprovação do comportamento do docente-pesquisador no uso e busca da informação. Visando a identificação e caracterização do comportamento de busca da informação, poder-se-á aprimorar os sistemas de informação da instituição. Assim sendo, leva-se em conta os objetivos institucionais.

- Quanto à busca e uso da informação, fazer o levantamento das características específicas que motivam e funcionam no direcionamento da leitura. Portanto, focalizar o comportamento de docentes pesquisadores da Universidade.
- Demonstrar a diferença na obtenção da informação entre grupos componentes da comunidade universitária, bem como os motivos da biblioteca não ser utilizada.
- Determinar se os alunos universitários utilizam os recursos de informação disponíveis. Verificar se há incentivo para a utilização desses recursos. Verificar o interesse dos alunos na participação de treinamento que os capacite para o uso dos recursos disponíveis para recuperação da informação.
- Mostrar o comportamento do usuário através do tipo de documento necessário ao seu trabalho. Conhecer o fluxo informativo dentro do grupo de usuários. Com relação à informação técnica, verificar os interesses informacionais de um novo grupo de técnicos dentro da empresa que conta com nova área de atuação.
- Fazer uma avaliação dos fluxos de informação tecnológica na empresa. Identificação dos canais mais utilizados para troca de informação. Identificação de fatores dificultando a utilização da informação tecnológica. Análise e descrição do comportamento dos técnicos no processo de busca da informação.
- Verificação, em diferentes centros da universidade, os hábitos e interesses na busca da informação pelos grupos de usuários da biblioteca central grupos esses formados por professores e alunos.

c) Das Revisões de Literatura

As revisões apresentadas nas dissertações seguem o ritual tradicional exigido pelo "método científico": revisam desenvolvimentos obtidos, na medida do possível, até o momento de elaboração das dissertações. As revisões sobre o tema dão mostra de uma enorme literatura disponível. Naturalmente que isso facilita e dificulta o trabalho do revisor.

Tem se falado muito de usuários em Biblioteconomia. Dentro e fora das dissertações. As revisões da literatura nas dissertações têm algumas preocupações básicas: com o **método** empregado nos estudos; com a especificidade do **ambiente** dos usuários, onde há em todas as dissertações uma preocupação em **mapear o assunto** em termos do seu aparecimento e dos posteriores desenvolvimentos. Por fim, as revisões esclarecem sobre **os temas pertinentes** ao assunto.

Os métodos empregados nos estudos de usuários²⁴ têm sido: questionário, entrevistas, observação direta e estudos de caso. Podemos crer que são técnicas oriundas de pesquisas realizadas pela Sociologia com marcante influência de uma abordagem empírico-analítica.

Os objetivos consagrados pela ciência indicam que as pesquisas devem atingir o caráter experimental e, assim, adquirem a desejada credibilidade científica.

Os reclamos acerca das técnicas empregadas nos estudos de usuários levam a crer que há dificuldade para que esses estudos se livrem da imagem de pouca cientificidade. Portanto, se muito tem se falado sobre usuários de biblioteca, fala-se mal, pois é comum, nas revisões, o apelo à cientificidade. Mas essa cientificidade está sendo cobrada, nas dissertações, apenas como uma adequação do pensamento com o pensado.

Quanto ao **ambiente**, e o seu **mapeamento no tempo**, os estudos de usuários de biblioteca que mais chamam a atenção são os estudos ou pesquisas realizadas no âmbito dos usuários da informação científica e tecnológica²⁵. Os anos setenta evidenciam essa tendência. Todavia, já desde o final dos anos cinquenta, até mais ou menos a metade dos anos sessenta, os estudos se voltaram no sentido de adequar os sistemas de informação para satisfazer as necessidades de informação dos engenheiros e cientistas. A seqüência dessas tendências é também um lugar comum nas dissertações que têm como tema o usuário. Questionários e entrevistas já eram fartamente utilizados nessa época em que o intuito era o atendimento da maioria dos usuários, ao contrário do que ocorreu nos anos setenta, onde a "tendência" se dava para os estudos voltados para grupos específicos de pesquisadores.

²⁴ Não apenas nos 7 estudos aqui analisados.

²⁵ A revisão de literatura nas dissertações aqui estudadas permitem tal afirmação, bem como as próprias dissertações.

Estudos visando comunidades específicas de usuários se dá mais ou menos na metade dos anos sessenta. É o início dos estudos visando comportamento dos usuários das bibliotecas, bem como o emprego de métodos para se conhecer como a informação era adquirida e utilizada. Descobre-se um fluxo informativo entre cientistas no qual se dá a transmissão não-convencional da informação, denominados canais informais.

Preferencialmente, os estudos sobre o comportamento do usuário têm sido aqueles que enfocam os cientistas e tecnólogos. Conseqüentemente, esse tipo de estudo no Brasil vai recair sobre a instituição universidade, ou seja, a análise do comportamento de usuários de bibliotecas universitárias, já que ali se concentra a maior parte da comunidade técnico-científica brasileira. Mas esses estudos, no Brasil, visam também a comunidade universitária não-envolvida diretamente com pesquisa científica, isto é, a maioria dos alunos universitários e alguns professores. Às vezes, se incluem aí também alguns funcionários da instituição universidade.

Os estudos voltados para o comportamento do usuário formam uma grande tendência na área de estudos de usuários de bibliotecas. Os termos pertinentes ao assunto incluem aspectos que vão além do comportamento:

- treinamento, fazendo com que o usuário saiba como utilizar os recursos disponíveis na biblioteca, para seu encontro preciso com a informação.
- uso, enfocando qual o tipo de material mais utilizado, livros, periódicos ou outros.
- fluxo da informação ou transferência de informação entre técnicos pesquisadores e cientistas, enfocando aí como se dá a comunicação científica e qual a relação entre os canais formais e informais de comunicação.

Na busca da informação, há uma preocupação no sentido de que se reforce positivamente o comportamento do usuário para essa busca. Entende-se que, tendo o usuário sido satisfeito no seu esforço para obter informação via biblioteca, ele agirá positivamente em relação a essa instituição, retornando ali mais vezes e interessando-se por ela. Caso ocorra o contrário, poderá haver descrédito da biblioteca.

A biblioteca é também uma parte de um todo maior que é a instituição universidade, empresa ou qualquer outro órgão público ou

privado.

Um indivíduo pode ter dúvidas com relação a um projeto, que tanto pode ser pessoal como profissional. As dúvidas devem ser eliminadas para a elaboração e execução desse projeto. A informação reduzirá incertezas e auxiliará na decisão a ser tomada para que o projeto seja consumado. Isso faz com que o indivíduo sinta necessidade de informar-se. Trata-se de uma necessidade percebida; o indivíduo reconhece que é preciso satisfazer essa necessidade para levar a cabo seu projeto. Daí ele age no sentido de descobrir algo que o satisfaça. Dá-se, assim, um comportamento. Quando esse comportamento se dá no sentido de busca de informação bibliográfica, nas bibliotecas, o indivíduo está em fase de execução ou elaboração de um projeto profissional. É a busca de informação para diminuir incertezas no campo profissional.

A literatura especializada a respeito disso, também é imensa e *Annual Review of Information Science* tem publicado revisões críticas a respeito.

Um pesquisador pode ser um usuário consumidor de informação, e/ou um produtor ou gerador de informação ou conhecimentos. O comportamento desse indivíduo, na busca de informação, obedece a necessidades imediatas e não imediatas. As necessidades imediatas farão com que o indivíduo busque seus arquivos pessoais, sua própria memória ou observações por ele anotadas. São as fontes internas. As necessidades não imediatas permitem que o indivíduo se utilize das fontes externas. Nessas fontes estão: a literatura sobre o assunto desejado e os contatos pessoais. Podemos considerar que as consultas às fontes internas e externas são dois comportamentos básicos para obtenção da informação (PRAZERES, 1989). Todas essas informações são resultados de inúmeras pesquisas documentadas nas dissertações aqui analisadas, através de centenas de autores. Na maioria internacionais.

Os estudos de usuários da informação técnico-científica, além de demonstrarem os hábitos e necessidades dos usuários, analisando e descrevendo seus comportamentos, têm se justificado no sentido de se apresentarem como procedimentos de investigação nos seguintes casos:

- descrição do fluxo da informação, bem como observação e análise desse fluxo.
- identificação da demanda da informação.
- verificação dos serviços e sistemas de informação, no sen-

tido de verificar se o usuário está ou não satisfeito com o sistema e seus serviços prestados.

- avaliação de sistemas de informação, serviços, uso de documentos e da biblioteca.

Foram revelados, nos estudos de usuários de bibliotecas especializadas ou universitários²⁶ que esses usuários se dividem em cientistas e tecnólogos. Cada um desses grupos, se utiliza de canais para obter informação, com maior ou menor ênfase nos canais formais e informais.

Os tecnólogos, embora se utilizem dos canais formais como por exemplo, documentos publicados, acabam dando maior ênfase aos canais informais, que, dentre outros, podem ser os contatos pessoais. Essa atitude ou comportamento dos usuários se prende à natureza de suas necessidades, que exigem restrição de informação e respostas imediatas aos seus problemas. São necessidades de informação estreitamente ligadas à forte concorrência da sociedade de mercado.

Os cientistas, embora não desvinculados da sociedade de mercado, têm suas necessidades de informação voltadas para a universidade do conhecimento, precisando de constante atualização e sem restrição à informação. Esses indivíduos se utilizam tanto dos canais formais como informais para obtenção da informação.

Há uma preocupação, nos estudos que visam o comportamento do usuário, no sentido de eliminar comportamentos não desejados. Parece haver uma intenção para que os usuários busquem a informação para conclusão de seus projetos. Assim fazendo, estarão cumprindo uma expectativa ou comportamento esperado, desejado. Logicamente, estarão levando adiante os objetivos e um projeto maior que são os da instituição onde estão vinculados usuários e biblioteca. São as partes cumprindo adequadamente suas funções para manutenção e equilíbrio do todo.

Sendo assim, parece haver uma sugestão para a atuação interdisciplinar, onde psicólogos e bibliotecários, em esforço conjunto, desenvolvam trabalhos. Dentre as dissertações aqui analisadas, uma trabalha com categoria do tipo motivação e reforço, o que podemos considerar como um aprofundamento das categorias behavioristas, uma vez que o

²⁶ PRAZERES, *op.cit.*

estudo geral do próprio comportamento já aponta para a behaviorismo como quadro epistemológico de análise.

Sendo o usuário um acadêmico e, portanto, um produtor e consumidor de informação, ele consumiria e produziria, cada vez mais, em prol da instituição e da própria organização social. Produção baseada na motivação e reforço mediante a obtenção de títulos e sucesso na carreira acadêmica.

A instituição, mediante os estudos de usuários realizados, teria subsídios para avaliar a importância de aparelhar a biblioteca e sistemas de informação e documentação. Devidamente adequados, bibliotecas e sistemas, forneceriam as condições para que o usuário, na busca de informação junto à biblioteca, obtenha êxito. Entende-se, por isso, uma necessidade de informação satisfeita, o que vale dizer, um **reforço** positivo no comportamento do usuário. A **motivação** seria o sucesso profissional graças aos projetos concluídos com a colaboração da biblioteca ao acesso da informação desejada.

Inferre-se então, que os estudos de usuários de biblioteca também visam a adequação dos sistemas de informação e biblioteca às necessidades do usuário. As pesquisas buscam, assim, o equilíbrio entre os sistemas e seus usuários, numa tentativa de encontrar uma posição equilibrada e harmoniosa entre usuários e a instituição universidade, empresa ou qualquer outro órgão onde estiver vinculada e subordinada a biblioteca.

A literatura nas dissertações, aqui analisadas, sobre usuários de biblioteca, tem informado que canal formal integra junto com canal informal dois sub-sistemas componentes do sistema de comunicação científica entre pesquisadores. Os usuários têm se comportado, na busca da informação, tanto no sentido de se utilizarem do canal formal como do informal. O estado-da-arte em Biblioteconomia considera como **canal informal** as reuniões científicas, cartas, conversas, telefonemas e outras maneiras de intercâmbio pessoal que formam a atitude entre pesquisadores para obter informação.

As dificuldades impostas pelo aumento de publicações técnico-científicas, somadas à demora dessas publicações estarem em disponibilidade, fazem com que os canais informais atuem como importantes sub-sistemas para disseminação de informações e idéias. Isto favorece a direta integração da comunidade científica, tanto a nível nacional como internacional. Não se pode negar a eficiência de um colégio invisível ou de um

"gate keeper". São nesses contatos que as mais relevantes informações podem ser adquiridas.

A similaridade dos problemas científicos facilita a análise e discussão entre pares durante a produção de seus trabalhos. Assim, os produtores da informação vão discutindo, disseminando e analisando, durante várias etapas, suas produções científicas.

Há uma transição entre o modo formal e informal de apresentação dos suportes da informação. Existem as pré-publicações nesse período de transição são publicações de circulação restrita: resumos de anais de congressos, comunicações orais copiadas, teses/dissertações e relatórios técnicos. São documentos com características semi-formais que irão passar por um filtro (avaliação, controle de qualidade), para se tornarem de conhecimento público.

O **Canal Formal** se caracteriza da seguinte forma: após o filtro, as pré-publicações adquirem a forma de periódicos e livros (documentos primários) com circulação mais ampla, aparecendo nos acervos das bibliotecas, junto aos serviços de alerta, bibliografias, revisões de literatura, indexação e resumos (documentos secundários são os cinco últimos tipos de documentos).

Temos duas principais modalidades de publicações primárias, que são os livros e periódicos. Os livros são considerados como super-formais, com maior incidência nas ciências sociais. O periódico é a modalidade de maior repercussão nas ciências exatas e biológicas.

Assim, comportamento de usuário, canais de informação mais utilizados e em quais fases acadêmicas, a questão das línguas de acesso se literatura nacional ou internacional e em qual área de conhecimento e a própria questão do conhecimento, obsolescência das literaturas específicas, são alguns dos temas mais revistos nas literaturas apresentadas nas dissertações. Por uma razão muito simples: elas mesmas estão procurando respostas para esses mesmos temas.

e) Do Método

Dentre a classificação tradicional da pesquisa científica os sete trabalhos aqui analisados podem na sua maioria ser tidos como trabalhos quase-experimentais.

As dissertações obedecem à investigação formal. Para se dar essa investigação, formula-se em termos de problema ou problemas uma pesquisa. Conta-se com uma teoria básica, uma amostragem e fixam-se as variáveis. E para chegar aos resultados, conclusões e recomendações, colhe-se dados mediante técnicas adequadas. Nessas técnicas adequadas estão os procedimentos, os materiais utilizados. Sujeitos, material, procedimento e caracterização da instituição são itens que compõem o capítulo sobre método nas dissertações.

Sendo os estudos de usuários de biblioteca um tema social, não é possível o seu tratamento nas mesmas condições de um tema das ciências físicas ou biológicas. O nível de controle e mensuração das variáveis apresentadas nos temas sociais é considerado inferior em relação ao nível de controle apresentado pelas variáveis das ciências exatas. Daí se dizer pesquisa experimental e quase-experimental²⁷.

Ao contrário da pesquisa quase-experimental, a experimental apresenta controle sobre determinados fatores: portanto, as ciências físicas e biológicas podem ser tratadas no quadro experimental.

É sabido que a pesquisa científica passa por diferentes níveis de controle de dados. Uma pesquisa de **levantamento** apenas mapeia a realidade de forma descritiva, assemelhando-se a um corte temporal próximo à imagem de uma fotografia; impossibilita, assim, a análise do fenômeno no tempo e espaço, pois ela é pontual (é o famoso "survey" ou, como o próprio nome diz, o levantamento). Levantar dados de uma realidade desconhecida, implicando, portanto, que se a realidade é desconhecida trata-se dos dados mais elementares, os primeiros dados. Daí dizer-se mapeamento, levantamento. É um levantar poeira... Já a pesquisa **quase experimental** tem as normas características dos levantamentos, com uma vantagem: as comparações. O projeto quase-experimental representa, pois, um primeiro método. O pesquisador permanece ainda tão passivo quanto o pesquisador dos surveys, no sentido em que ele não interfere na realidade.

A pesquisa quase-experimental permite a análise comparativa. Uma análise diferente da experimentação em laboratórios. Na experimen-

²⁷ CAMPBELL, D.T. & STANLEY, J.C. *Delineamentos experimentais e quase-experimentais de pesquisa*. São Paulo: EPU/EDUSP, 1979. 138p.

tação, ultrapassa-se os dados e aparecem novas combinações. A comparação permitida pela **quase experimentação** está ligada à uma realidade que não é formada por novas combinações; é uma realidade que já existia anteriormente. Temos uma situação onde o ponto de vista particular e subjetivo do pesquisador é abandonado. O método comparativo assim o determina. Os objetos de estudo se evidenciam. São várias as organizações que se comparam entre si. Tenta-se por comparações compreendê-las e conhecê-las. É como se houvesse uma maneira de interpretação permitindo a repetição das mesmas palavras, conceitos, figuras, etc. Tem-se a idéia de um mesmo discurso (BRUYNE, HERMAN & SCHOUTHEETE, 1977).

São apresentadas comparações, por exemplo, entre os canais de comunicação usados pelos usuários de biblioteca em algumas dissertações. São apresentadas as porcentagens de uso de canais tais como:

- Colegas de instituição (país e exterior)
- Sumário correntes
- Bibliografias
- Livros
- Artigos de periódicos

Também são comparados os diferentes grupos de usuários dentro da mesma instituição. Compara-se o comportamento frente à busca da informação, levando em consideração a variável independente sexo, comparando a importância da leitura entre grupos de sexo masculino e do sexo feminino. As dissertações, regra geral, têm apresentado tabelas onde se evidenciam as comparações. Tanto é verdade que a palavra **comparação** aparece, às vezes, nas próprias tabelas. É grande a quantidade de itens comparados. Os exemplos acima apresentados são apenas alguns dentre tantos. Isto a nível de comparações dentro de mesma instituição.

O que temos em mãos são sete estudos de caso, uma vez que cada pesquisador verificou uma realidade particular que é a biblioteca da sua instituição.

Para mim, que disponho de sete instituições, trata-se de uma comparação cujos resultados podem, grosso modo, ser generalizados. Por exemplo, o comportamento dos usuários de informação obedece a um padrão até internacional que tem sido redescoberto a cada dissertação: o aluno de universidade vai à biblioteca não propriamente para ler livros que lá estão, mas para estudar apontamentos de aula ou suas apostilas. O

professor, dependendo do seu nível acadêmico, utiliza a biblioteca, o graduado serve-se de revistas especializadas; o titulado doutor possui certa independência intelectual, que lhe garante acesso à literatura internacional. O doutor com maior maturidade acadêmica, normalmente chefe de projetos ou departamentos, comunica-se mais com seus pares do que propriamente com a biblioteca ou com a literatura especializada. Para a biblioteca vão os doutores menores, pois os maiores estão produzindo um conhecimento que, de tão novo ainda não foi publicado e, portanto, não chegou à biblioteca. Há também entre titulados ou não uma especificidade quanto ao uso da literatura científica ou técnica.

Tecnólogos comportam-se diferentemente de cientistas: os primeiros lêem mais do que escrevem, por causa do segredo empresarial; os segundos escrevem mais do que lêem por causa da garantia da propriedade intelectual. Ambos os grupos lêem e escrevem, está óbvio. Mas cientistas submetem-se à lei do "publish or perish" onde a publicação das descobertas é imperativa para propiciar o crescimento da ciência; a literatura de ciência precisa ser clara até para propiciar a reprodutividade do experimento. A literatura de tecnologia não pode ser clara nem transparente justamente para não propiciar a reprodutividade do invento.

O método quase-experimental utilizado nas dissertações de usuário busca atingir essas generalizações, embora a ausência de controle das variáveis envolvidas não o permita fazê-lo com a mesma acuidade de um projeto experimental. Aliás, é esse o reclamo em todas as dissertações, como vimos nas revisões dessas literaturas.

Em linhas gerais, assim aparece caracterizado o método de trabalho das dissertações aqui analisadas:

- Caracterização do universo da pesquisa
- Localização da base amostral, Sujeitos
- Material, Procedimentos

Essa sequência demonstra o cuidado metodológico, louvável, presente em todas as dissertações.

Em relação ao **instrumento de coleta de dados**, a maioria das dissertações utiliza questionários enquanto uma parte menor alterna questionários e entrevistas.

Ainda com relação ao item do "Método" temos, nas dissertações, a **caracterização do universo da pesquisa** que é a instituição, o local onde os fatos acontecem.

A apresentação da instituição se dá em dois níveis: do ponto de vista interno e do ponto de vista externo. E elas são sempre duas: a instituição maior e, dentro dela, a biblioteca.

Do ponto de vista interno, a apresentação da instituição se dá de forma descritiva. Organização, estrutura e funcionamento são os aspectos privilegiados. Como a maioria das dissertações é realizada em Universidade, a leitura desta parte, nas dissertações, lembra as discussões sobre a Reforma Universitária Brasileira de 1968 e tudo o que ela trouxe de modernização e racionalidade tecnocrática²⁸ é possível, por isso, compreender a estrutura universitária brasileira do ponto de vista interno com seus departamentos, unidades, conselhos universitários e pró-reitorias de ensino, pesquisa, pós-graduação e extensão. Há trabalhos que, no afã de apresentar o início, meio e fim da Universidade, acabam apresentando ao

²⁸ *A universidade brasileira parece não possuir identidade cultural. Estrutura-se ao sabor de interesses do poder. Assim é que criada na década de 20, a Universidade do Rio de Janeiro, cumpre o papel de dar ao rei da Bélgica o título de benemérito. No século passado, os cursos instalados foram para manutenção do exército numa clara demonstração de que Portugal não queria a libertação cultural. Em 1934 a USP teve integração curricular. Uma avaliação em 1935 mostra que os interesses corporativistas internos impedem o espírito de Universidade. Portanto, até os nossos dias a Universidade brasileira parece não conseguir passar o projeto de conhecimento genuíno. A pesquisa no Brasil no final da década de 50 e meados dos anos 60, estava conseguindo atender bem ou mal algumas demandas sociais. A Reforma de 68 corta tudo isso, transferindo para cá o modelo americano. Um relatório é feito com modelos de créditos e departamentos. Cai o nível de ensino, as aulas são palestras, não há verbas para bibliotecas, equipamentos. Há detrimento das Ciências Humanas e Sociais. Ênfase na privatização do ensino. Até 1965, tinha-se como públicas, 70% dos estabelecimentos de ensino. Passa-se à mercantilização do ensino de 3º grau. A formação é meramente técnica. A faculdade muda sua função social. Formam-se incompetentes sociais e políticos. Trata-se da mudança do modelo francês para o modelo americano. Dissolve-se as turmas. Não há formação de grupos de colegas. A realidade não consegue criar seu modelo. Não há identidade cultural. A reforma de 68 veio ceifar a tentativa de estruturação que a universidade buscava nos anos 50 e 60. As pesquisas são de impacto desvinculadas das necessidades sociais. Parece haver um clima apenas de trocas, barganhas e favores. Para a Universidade fica remetido o técnico de 2º grau, que apenas aperta botão, não questiona. Existe um pacto de silêncio, com apostilas, ausência de teoria. No entanto nunca morreram os anseios de filosofia clara de educação, postura política, garantia do sustento teórico. Assim se tem elementos críticos, evidências das contradições, conflitos. É necessário trabalhar com essas questões com coragem e opção política. Daí que a partir de 1978 temos o retorno dos exilados, os questionamentos com CBES, reuniões de educadores, PROPUC e formação da ANDES (Anotações de aulas de EPB, PUCCAMP, 1990).*

leitor um verdadeiro relatório institucional onde são historiciados detalhadamente cada elemento da estrutura organizacional: os departamentos (todos com nome), suas ligações com as unidades (todas com nome); as unidades integradas nas coordenadorias. Até chegar à Reitoria. Destacando-se os núcleos de pesquisa e inovação, bem como seus programas básicos. Ainda do ponto de vista externo, é apresentado, invariavelmente, o tamanho dos recursos, quer sejam materiais, quer humanos. O corpo docente e discente é apresentado também primeiro no plano macro (quantos alunos, professores e funcionários tem a Universidade); depois no plano mais específico da biblioteca. Há menções a convênios que a Universidade faz com outras instituições (o relacionamento externo) bem como as políticas de fomento e o relacionamento da Universidade com as agências financiadoras.

Estrutura e métodos de funcionamento é uma seqüência mantida em todas as dissertações.

Do ponto de vista externo, algumas dissertações conseguem olhar o contexto geopolítico e a geografia do local ou região. Contudo, a abordagem é ainda carregada de evolucionismo. Evolucionismo expresso em enunciados do tipo criação e desenvolvimento, onde são dados o início, o meio e o fim da coisa chamada Universidade. Claro que os trabalhos têm diferentes níveis de apresentação, diferentes personalidades, diferentes graus de exaustividade na descrição institucional. O que permanece igual é o raciocínio descritivo funcional das instituições: invariavelmente os textos começam com pequeno histórico da instituição, com datas e nomes e leis de criação, após o que passam à estrutura acadêmica, discriminando centros, núcleos, unidades e respectivos departamentos. Passa-se ao quadro de composição docente e só depois de bem mapeada a instituição chegamos à biblioteca ou ao núcleo delas. A biblioteca, sem dúvida outra instituição de muito respeito: merece por isso passar pela mesma história que tem começo, meio e fim; seus recursos e acervos são alinhados e seus serviços são descritos. A rotina de funcionamento, o número de usuários que atende, a dimensão do acervo, a dimensão do espaço físico, tudo isso é cuidadosamente apresentado.

Merece observação, além do aspecto funcional das instituições, o evolucionismo nelas implícito. Há dissertações que tentam fugir do imediatismo que a análise funcional propicia, mas o fazem de forma

evolucionista. Retornam até ao Brasil Colônia. E de lá chegam à pós-modernidade. Ou então tal organicidade fica clara na integração perfeita da Universidade com a sociedade civil; a Universidade cumprindo todos os papéis a ela destinados. "Universidade nota 10".

Os trabalhos realizados em empresas também seguem a mesma postura historicizante, situando a instituição no tempo e no espaço com apresentação de datas e o histórico de como os departamentos vão de desdobrando, quer para fundir departamentos quer para desdobrar outras unidades. Também aqui a abordagem é do geral para o específico: primeiro a instituição-mãe, seus departamentos e, finalmente, a biblioteca como órgão de apoio ao departamento de estudos, pesquisas e desenvolvimento da empresa.

A estrutura organizacional (porque orgânica) é acompanhada por fatos historicizantes do contexto tais como convênios já realizados (ou em andamento) bem como os projetos da instituição. São listados as atribuições dos centros de pesquisa e os produtos que a empresa coloca no mercado. As atividades institucionais são também detalhadamente apresentadas, bem como os recursos materiais e humanos nela disponíveis. Nos dois grupos de trabalhos, isto é, tanto das dissertações ligadas às universidades como das empresas, é comum o aparecimento de expressões como **função, todo integrado, sistema aberto parte integrante de um outro mais amplo, grupos, atividades**. São termos e expressões muito vinculados à abordagem funcionalista, principalmente quando estão subjacentes nos objetivos específicos das dissertações:

- Comprovar que só o conhecimento dos interesses específicos dos técnicos permitirá oferecer-lhes informações adequadas, favorecendo, assim, a utilização dos recursos informativos disponíveis e a identificação dos recursos não-disponíveis.
- Mostrar o comportamento desta comunidade na busca da informação pelo conhecimento de seus hábitos no caso, e os tipos de suportes informativos que ele necessita para o seu trabalho.
- Conhecer o modo pelo qual se processa o fluxo informativo, como um todo, dentro do grupo.
- Indicar meios de oferecer à equipe instrumentos úteis que lhe sirvam de subsídios para produzir "know-how" próprio e contribuir para formá-lo.

f) Das Recomendações

Voltemos nossa atenção agora ao que dizem as recomendações das dissertações aqui observadas:

- Necessidade de um programa de difusão dos serviços da biblioteca e estímulo ao uso da mesma.
- Melhor aproveitamento dos recursos existentes.
- Necessidade de implantação de um serviço de tradução ao mesmo tempo que aumentar o número de exemplares em português ou espanhol.
- Lembrar a importância e responsabilidade da biblioteca como entidade catalizadora de ensino e pesquisa. Manter, portanto, uma atuação para maximizar recursos financeiros, equipamentos, pessoal especializado e instalações.
- Conseguir a presença de novos usuários.
- Manter a motivação dos usuários, orientando, procurando e recebendo-os com sistema de atendimento qualitativo e quantitativo em recursos materiais e humanos.
- Necessidade de realização de pesquisas que ultrapassem as pesquisas de levantamento. Relacionar o comportamento de busca da informação com o contexto maior de profissão, de vida do usuário. Papéis desempenhados onde se originam necessidades de informação. Que se recorra à Psicologia da motivação e assim haverá um discernimento mais profundo dessas necessidades e o desenvolvimento de uma teoria de busca e uso da informação.
- Sugere-se o estabelecimento de programa de planejamento de carreira pela instituição onde estejam incluídos treinamento na definição de alvos e uso de estratégias para alcançá-los. É necessário a orientação profissional para o planejamento sistemático com o auxílio da biblioteca, possibilitando o acesso à informação referente a planejamento de carreira.
- Que a instituição ofereça infra-estrutura para os pesquisadores atuarem na pesquisa, ensino e extensão, uma vez que o comportamento desses usuários é afetado pelos efeitos das contingências ambientais.

- A biblioteca deve estabelecer uma política de marketing para modificar o comportamento do usuário, além de fortalecer o acervo e o acesso à informação.
- Viabilizar o enriquecimento e a atualização da biblioteca particular do usuário, mediante serviços de alerta, empréstimos diferenciados entre grupos de usuários, cópias gratuitas de artigos de periódicos.
- Que se estabeleçam programas e políticas de aquisição para atender as necessidades de leitura; que os programas viabilizem uma preocupação com a leitura além das solicitações imediatas relacionadas às questões profissionais do dia a dia.
- Os hábitos de leitura dos usuários, em relação a fontes mais relevantes da ciência, necessitam ser melhorados.
- Necessidade de melhorar o acervo da biblioteca para compartilhar com as necessidades do usuário.
- Maior flexibilidade e eficiência dos serviços.
- Para que a biblioteca se torne mais participativa, atuante, integrada às atividades do pesquisador e desempenhe seu papel de interface entre usuário e os sistemas formais e informais, recomenda-se seja estabelecida uma política de marketing. A motivação do usuário é fundamental que seja estudada em maior profundidade; tanto na produção científica, no uso ou na busca de informação. Isto porque o que as pessoas fazem é em geral determinado pela motivação.
- Entrosamento do bibliotecário no processo da produção científica do pesquisador para melhor atendimento e assistência ao mesmo no seu contínuo comportamento de busca de informação.
- Que as pesquisas sobre o comportamento do usuário em busca da informação se estenda aos diferentes grupos de usuários da instituição, levando-se em conta as diferenças de comportamento dos pesquisadores/usuários nos diferentes grupos.
- Alguns canais semi-formais como tese, relatório técnico e outros, são considerados como documentos relevantes para atividade científica. Como alguns desses documentos apresentam sub-utilização, recomenda-se estudos para averiguar

os fatores de pouco uso e grau de importância desses canais informais para a pesquisa.

- A biblioteca deve manter estreitas relações com os elementos chaves multiplicadores da informação, para isso recomenda-se análises sociométricas da rede de comunicação das equipes de pesquisadores.
- Poderão ser propostas soluções para a deficiência na interação entre o sistema de informação da instituição e os usuários potenciais. Para isso deverão ser feitos estudos de avaliação de coleção e dos serviços.
- A pouca participação do bibliotecário no processo de busca de informação por parte do usuário leva a crer na necessidade de recomendar mais reflexão do bibliotecário sobre o seu papel no processo de transferência da informação técnico-científica.
- Captar a presença de novos usuários (usuários potenciais) mediante a apresentação dos serviços da biblioteca à comunidade da universidade e um processo de divulgação.
- Manter os usuários motivados, aprimorando quantitativamente e qualitativamente os recursos materiais e humanos do sistema de informação.
- Considerar o potencial de colaboração que os disseminadores de informação (comunicação informal) tanto na área de pesquisa como engenharia básica poderiam prestar na sintonização das duas áreas otimizando o produto do trabalho.
- Comparecimento a congressos, feiras, exposições e palestras técnicas na instituição podem dar bons resultados com respeito à troca de informações, pois o grupo pouco participa desses eventos.
- Examinar a separação física dos grupos a localização geográfica adequada é importante no estabelecimento da comunicação.
- O conhecimento mais íntimo dos canais formais e informais manejados pela equipe estudada permite que, com base nos indicadores apresentados ao longo do trabalho, seja recomendada à área de Informação Técnica o desenvolvimento de um modelo de atuação orientado para os usuários da

Engenharia Básica, de modo a constituir-se num novo subsistema a incorporar-se ao sistema de Informação e documentação técnica da Companhia.

- Atividades devem ser desenvolvidas visando incentivar o professor a utilizar os recursos informativos da biblioteca, influenciando assim a utilização também por parte dos alunos.
- Que haja maior integração entre as coordenadorias de cursos, departamentos de ensino e a biblioteca.
- Para adequar os serviços da biblioteca a sua comunidade específica, cada biblioteca da universidade deve realizar estudos de usuários, determinando o interesse e necessidades da sua comunidade.
- Deve haver sensibilização da comunidade universitária para a importância da execução de programas de treinamento do usuário, bem como da participação no planejamento desses programas.
- Deve-se atingir o objetivo máximo da educação que é o desenvolvimento do aluno como indivíduo auto-condutor de sua aprendizagem. Para tanto, professores, bibliotecários e alunos devem, através de encontros, indicar as melhores estratégias de trabalho, propiciando a efetiva utilização da biblioteca como centro de recursos e centro de informação.
- Os objetivos maiores da educação superior no Brasil e os objetivos da instituição universidade continuem apoiados mediante o valor hierárquico assegurado à biblioteca dentro da estrutura organizacional e a manutenção do prestígio à biblioteca por parte da universidade.
- Que o centro do sistema de informação da universidade seja cada vez mais a biblioteca.
- Visando motivar os usuários potenciais, que a biblioteca promova o treinamento da comunidade universitária.
- Visando adequar horários de atendimento, a biblioteca deverá desenvolver estudo para ampliação do horário de funcionamento.
- Com vistas à satisfação das necessidades de informação da comunidade universitária, a biblioteca deve desenvolver

estudos que verifiquem a possibilidade de implantação no setor de assistência ao leitor, de serviços de atendimento.

- Que os usuários sempre encontrem materiais necessários em quantidades e últimas edições na biblioteca. Para isso, a biblioteca deve proceder estudo de sua coleção quantitativamente, fazendo avaliação do acervo, relacionando as necessidades de informação de cada grupo de usuários da universidade.
- O estudo da comunidade universitária deverá determinar em cada grupo de usuários da universidade suas específicas necessidades de informação. Um estudo que deverá sempre estar se repetindo, para prever as mudanças de interesses informacionais, que são exigidas de acordo com as programações da universidade e da sociedade.
- Os níveis estratégicos e operacionais da empresa deverão estar supridos de informações pela biblioteca.
- Recomenda-se a nível interno da empresa, uma divulgação do sistema de informação e o que ele oferece, para isso deve haver uma programação de marketing.
- Com a finalidade de agilizar o fluxo de informação, exógena e endógena, deverão ser realizados estudos de identificação de "gatekeepers". Descobrir o comportamento desses indivíduos enquanto leitores usuários da informação.
- Para que as bibliotecas recebam subsídios para questões administrativas, estudos de caráter comparativo deverão ser conduzidos. Comparação entre pesquisadores de centros de pesquisa, universidades e empresas.
- Para que as informações disponíveis na biblioteca sejam utilizadas, a comunidade deverá ser motivada por meios que deverão ser descobertos.
- Para enfrentar situações futuras, deve-se buscar especializações nas informações acerca de controle operacional, gerencial e planejamento estratégico.

3. DIRETIVISMO

As recomendações apresentadas nas dissertações, de um certo modo pedem o que não se pode dar. Aliás, como toda e qualquer sugestão de cunho moralista. Por exemplo: canais informais de busca de informação, como o próprio nome diz, são de fato canais informais. Algumas recomendações parecem sugerir que haja uma interferência nesses canais. Sugere-se que os serviços de informação se envolvam mais internamente nessa informalidade. Mas caso isso ocorra, os canais informais deixarão a categoria de informalidade e passarão para o rol dos canais formais!

A impressão que se tem é que **todo** deve ser coeso, quase monolítico; nada deve ser diferente. A autonomia das partes é relativa. Uma autonomia que não pode alterar o todo. Incorporar-se a ele sim, mas sem alteração, mudança drástica ou rompimento. Tudo isso deve estar sob controle, em bom funcionamento, mantendo o equilíbrio e harmonia da instituição (todo) e da própria ordem social.

Nas recomendações das referidas dissertações, aparecem sugestões para a utilização do "marketing". Assume-se então, **informação** como mercadoria. Daí é necessário que seja consumida. Todos os serviços prestados pelas bibliotecas têm também o aspecto de mercadoria para consumo. Tem-se o usuário consumidor e esse indivíduo tem que ser atingido e atraído, principalmente pelos canais formais. Parece que os estudos de usuários, às vezes, demonstram uma concorrência no mercado entre canais formais e informais para obtenção de informação.

Se compreendermos que vivemos em uma sociedade que produz coisas (bens e serviços para consumo) podemos entender que estamos sempre envolvidos com mercadorias. Sendo a informação uma mercadoria para consumo, as bibliotecas como um dos pontos de distribuição da informação, tem se enveredado pelos caminhos do marketing.

"A percepção de que o discurso mercadológico ou simplesmente "marketing" é um tema problemático em seus próprios termos porque glorifica o mercado tal qual esse mercado se nos apresenta hoje, é uma percepção do senso comum.

Todo mundo sabe ainda que nada saiba, que a gente vive hoje no mundo das compras.

Os gregos antigos são acusados de viverem no mundo da lua porque

eram filósofos. Os medievos viviam à direita de Deus-Pai. Nós, os modernos, vivemos na rua, no mercado" (MOSTAFA, 1989 p.10).

A literatura sobre marketing em bibliotecas e serviços de informação evidencia uma separação entre produção e consumo. Aliás o próprio mundo em que vivemos parece ser assim. O fetichismo da sociedade de mercado não nos permite perceber de imediato uma relação social de produção entre as pessoas. Processo histórico. A redução do valor de troca e valor de uso das mercadorias²⁹ faz com que se enfatize o mercado. Daí o marketing. As relações sociais de produção entre as pessoas é regulado pelo valor que também regula a distribuição do trabalho social. Mercadorias de igual valor são trocadas na sociedade de mercado. Mas é a mercadoria dinheiro que pode ser trocada por qualquer outra mercadoria. A desigualdade da sociedade capitalista encontra explicação na teoria do valor. O valor de troca para o marketing não percebe as determinações sociais. A troca, ou seja, o consumo é algo desligado da produção. Decorre daí um processo de alienação e reificação.

No mundo do mercado, o determinismo econômico torna todas as práticas dependentes. Em consequência, a prática da Biblioteconomia também assume um caráter dependente, e como tal, o acesso à informação por parte dos usuários de bibliotecas. Acesso esse que estaria comprometido com o nível de dependência econômica da sociedade onde o usuário estiver radicado. O nível de dependência econômica é que pode determinar se o acesso e consumo de informação por parte do usuário: atinge níveis satisfatórios ou não. Dependência econômica, nas dissertações, é assunto citado à moda dos bibliotecários: apenas citado. Naturalmente que o bibliotecário não necessita dissertar, em seus trabalhos, teorias sobre dependência econômica. Mas o inverso também leva a uma idealização da realidade. As pesquisas brasileiras, aliás, revelam resultados quase idênticos aos encontrados em pesquisas realizadas em bibliotecas de países desenvolvidos. Bibliotecas cujos acervos são presumivelmente mais ricos do que a dos países dependentes. No entanto, o grau de satisfação dos usuários brasileiros é igual ao dos estrangeiros. Miran-

²⁹ MOSTAFA, S.P. *Bibliotecas brasileiras: abordagem integradora*. Campinas: PUCCAMP, 1989. 105p. (Projeto CNPq).

da³⁰ atribui essa equivalência aos fatos de que a leitura universitária é essencialmente recomendada pelos professores. E isso é certo. O argumento deve valer também para a leitura universitária no exterior. Isso mostra que há um limite em ser usuário de biblioteca. Limite no ser-usuário. O ser usuário, afinal, é fantasma ou lobisomem?³¹

Estudos alheios às dissertações analisadas apontam para um nível de satisfação em termos de obtenção de documentos na biblioteca, que varia entre 40% e 60%. Diz-se que essa é a capacidade natural ou normal de atendimento de uma biblioteca. Os estudos não fazem mais do que re-descobrir este índice, embora nem todos os façam explicitamente dentro de metodologia que contemplem a disponibilidade de documentos³². O que está explícito nas dissertações são as recomendações para aumentar o uso das bibliotecas. Tantas pesquisas já foram e estão sendo feitas para descobrir esses índices e, contraditoriamente, tanto desrespeito dos índices ao não aceitá-los como reais.

No plano das idealizações propulsoras de diretivismo está toda sorte de medidas. Marketing é uma delas. Muito constante, por sinal. Mas há outras: Psicologia behaviorista, além de estar na base dos estudos de usuários aparece também como recomendação explícita: é preciso conhecer mais o comportamento do usuário. A Psicologia behaviorista fornece teorias motivacionais para tal. Mas, convenhamos, Psicologia nenhuma detém os segredos dos fatos humanos, pois os fatos humanos não são apenas de ordem psicológica. Outras recomendações dão a Sociologia como a chave do comportamento do usuário. Não raro aparece a Administração, também muito recomendada com as suas teorias organizacionais. Como a Sociologia é mais antiga do que a Administração, fiquemos com a Sociologia e a Psicologia para fins de análise. Uma e outra nasceram como consequência das profundas modificações da socie-

³⁰ MIRANDA, A.L.C. de. Acesso ao documento primário: um estudo comparado dos modelos centralizados, semidescentralizados e descentralizados de sistemas e serviços interbibliotecários. São Paulo: ECA, 1987. 276p. Tese.

³¹ MOSTAFA, S.P. Estudos de usuários ou suco de laranja na biblioteca? Reflexão 8(27):104-10, 1983.

³² Como atesta Miranda, no Brasil só Oberhofer explicitou: OBERHOFER, C.A. Disponibilidade e acessibilidade: avaliação da satisfação da demanda em três Bibliotecas Universitárias: Rio de Janeiro, IBCI, 1979. Tese mestrado.

dade industrial em meados do século passado. Tal qual a Sociologia, a Psicologia também nasceu na Europa mas teve vida nova na América, onde foi imediatamente acolhida pelas universidades americanas. O percurso histórico está bem descrito em Bernard³³ e passa pelos mesmos determinantes sociais por que passou a Sociologia³⁴ no seu nascedouro.

Dividir o real em Sociologia, Psicologia, Filosofia, Administração, etc. é reconhecidamente um procedimento dito didático, para fins de análise. Isso é reconhecido por qualquer intenção interdisciplinar que se pretenda crítica. Qualquer intenção interdisciplinar reconhece, como ponto de partida que o real é único apesar de possuir várias dimensões. A sobrevalorização de qualquer uma das dimensões do real resulta em abstração (lê-se idealização) porque, como bem disse Marx, o concreto é concreto porque é síntese de múltiplas determinações. Frente a essas dissertações analisadas, assistimos a duas sobrevalorizações: a da Sociologia, via funcionalismo e a da Psicologia, via comportamentalismo. Não por acaso, ambas as ciências nascem em momentos precisos da nova sociedade industrial do século passado.

O que vemos, hoje, pode ser considerado quer uma sociologização da realidade como também uma psicologização do real. Sem entrar no mérito da disputa ideológica que essas duas disciplinas travam entre si a Psicologia dá como morta a Sociologia porque entende que só ela, a Psicologia, tem instrumentos originários das ciências experimentais de controle. Até porque a Psicologia já nasceu experimental dentro de uma concepção de materialismo vulgar que a Fisiologia, Psicofísica e Neurologia continham na primeira geração de psicólogos.

A Sociologia, por outro lado, considera a Psicologia um mito cientificista. Ora, há correntes e correntes dentro da Sociologia e há correntes e correntes dentro da própria Psicologia. Em linhas gerais, podemos considerar que funcionalismo virou sinônimo de Sociologia tanto quanto behaviorismo virou sinônimo de Psicologia. Pois o funcionalismo e o behaviorismo são vertentes dominantes ou hegemônicas nas suas

³³ BERNARD, M.A. *Psicologia*. In: CHÂTELET, F. *A filosofia das ciências sociais: de 1860 aos nossos dias*. 2.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1981. p.17-98.

³⁴ MARTINS, C.B. *O que é sociologia*. São Paulo: Brasiliense, 1988. 98p. (Coleção primeiros passos).

respectivas ciências. Não é por acaso que as dissertações são exemplos modulares dessas correntes. É porque são as correntes dominantes na pesquisa social aplicada. Não são únicas, mas são dominantes. A Sociologia, cuidando das instituições, e a Psicologia, cuidando dos indivíduos. Como se fossem entidades separadas. O real é um só. A análise do movimento histórico dessas disciplinas dá conta de determinações sociais únicas o surgimento das relações industriais de produção. A nova sociedade industrial do século passado forneceu todas as condições materiais para o desenvolvimento quer da Sociologia, quer da Psicologia. Agora, são essas ciências que devolvem à realidade motivos de pesquisa, problemas a resolver e condições materiais para fazê-los. Só que devolvem aos cêntuplos, inflacionando a realidade com pseudos problemas. Daí a sociologização. Daí a psicologização.

Conquanto essas ciências brigam com golpes mortais no plano epistemológico, **é de notar que funcionalismo e behaviorismo se dão muito bem, pois ambos se baseiam na noção biológica de equilíbrio, de adaptação do homem ao meio.** De interação. Funcionalismo e behaviorismo não se rompem porque há como que uma passagem contínua do biológico ao social. A passagem é de continuidade, não de ruptura. **Naturaliza-se o social ao mesmo tempo que socializa-se o biológico.** É claro que o corpo biológico é já social e vice-versa, as instituições são biológicas no sentido de terem vida. Mas essas determinações não se dão em separado a ponto de servirem de disputas teóricas. Ou a ponto de servirem de recomendações em dissertações de mestrado.

A Sociologia não chega a ser tão recomendada quanto à Psicologia nem, tampouco, o funcionalismo está presente de forma consciente nas dissertações. Contrariamente ao imperialismo da Psicologia. Esse sim já começa a ganhar auto-consciência nas dissertações e até nas propostas curriculares de Biblioteconomia. É necessário estancar esse processo desagregador do real. O fascínio pela Psicologia se dá em todos os setores institucionais: econômico, político, militar, escolar, administrativo etc. A Psicologia apresenta-se como uma tomada de consciência sem a qual a ação não se realiza. Ora, a ação é anterior à sua tomada de consciência no sentido de que a existência precede a consciência. Sobrevalorizar os processos mentais é idealizar a realidade. A própria Sociologia acaba como que engolida pelo imperialismo da Psicologia nas concepções psicológicas da própria cultura. A cultura passa a ter personalidade... As insti-

tuições vão assumindo personalidades. Vocações. Motivações. Diretivismo psicológico?

4. MAIS DO MESMO?

A leitura da revisão da literatura nas dissertações conjugada com o tópico das recomendações causa a qualquer leitor o sentimento de que algo se repete. Não é difícil perceber que as recomendações convergem sempre para a similaridade entre uma dissertação e outra, guardadas as peculiaridades das instituições.

Tal constatação levanta dúvida até para mim enquanto mais um pesquisador de estudos de usuários em bibliotecas: a repetição deveria ser mantida no meu trabalho ou eu teria o desafio de apresentar o que é comum nas dissertações? Fazer ciência desde sempre significou a busca do geral. Os fenômenos são agrupados para deles tirarmos o que é comum a todos. Aliás, está implícito no quesito da similaridade a proximidade dos fenômenos e processos. Dois fenômenos são similares quando são parecidos. Estuda-se os fenômenos para compreendê-los em sua singularidade. A similaridade aponta para a singularidade.

O único não interessa à ciência. A ciência precisa de muitos para dizer que são todos do mesmo tipo e, portanto, únicos. Ela transita, incessantemente, do singular para o geral. As dissertações são todos estudos de caso; portanto, estudos singulares. Mas esses estudos só adquirem validade científica quando respaldados por estudos similares de forma que de todos se possa dizer o mesmo.

Ora, o percurso do singular ao geral é de fato o primeiro passo necessário de investigação. Ao que tudo indica, as dissertações, quando analisadas em grupo, chegam à generalidade tão buscada pela ciência. Aliás, os estudos brasileiros não fazem mais do que confirmar as generalidades já intuídas no plano internacional. É comum, nas dissertações, quando da análise dos resultados, a comparação com as descobertas internacionais e, não raro, a mesma constatação de similaridade. Mudam os dados, mudam as instituições, mudam os sujeitos mas a teoria geral subsiste: o comportamento do usuário de informação é tal ou qual.

Nesse quadro de repetitividade, exigido pela ciência, cada novo estudo justifica-se como respaldo à formulação do geral. O geral tem fome de particulares. E como, nessa concepção de ciência, o geral é sempre mais nobre do que o singular, há que alimentá-lo de dados ininterruptamente. Temos aqui uma outra contradição: a análise de revisão de literatura presente em cada dissertação demonstra a existência de teorias já inferidas em pesquisas anteriores. No entanto, as dissertações se apresentam como estudos de caso.

A relação entre o geral e o particular nessa concepção científica é uma relação unilateral: o singular só é importante na medida em que ajuda a compor o geral. Aqui há outra contradição: chega-se a exaltar o singular na sua exaustiva descrição como demonstrou a análise da instituição, mas, contraditoriamente, ele desaparece na discussão final, pois no final da linha o que importa é o geral.

A ênfase, portanto, está mais para o geral, com substantiva diluição do singular. Isso é sério e necessita de discussão metodológica. Metodologia, porém, entendida de uma maneira mais abrangente do que as dissertações conseguem apresentar. Nem tanto como técnica de pesquisa mas mais como forma de aproximação à realidade, chamada por Demo³⁵ e tantos outros sociólogos: **abordagens, pontos de vista, posturas epistemológicas.**

O máximo de exigência colocada pelas dissertações em relação ao tipo de pesquisas está no trânsito do controle dos dados, se maior ou menor controle. O projeto experimental subsiste em muitas recomendações como o do tipo ideal. Mas ele também não passa do geral. Aliás, é o que mais se aproxima do geral. Tanto melhor.

Atingir o geral é para nós o início e não o fim do processo de investigação. Revolução que só Marx causou no método de investigação³⁶: o geral só é útil na medida em que não deixa escapar as diferenças. As diferenças, porém, são próprias de cada época histórica.

³⁵ *Op. cit.*

³⁶ MARX, K. *O método da economia política.* In: MARX, K. *Contribuição à crítica da economia política.* São Paulo: Martins Fontes, 1977. p.218-31.

O jogo do abstrato e concreto é dialético. As dissertações, por força da abordagem funcionalista, apresentam o singular como empírico que não chega a níveis de concretude porque, como disse Marx, o concreto é síntese de múltiplas determinações. Síntese essa só possível no caminhar do geral para o específico. Quanto mais nos aproximamos do específico (o que só é possível depois de termos atingido o geral), mais perto do concreto chegamos.

Nas dissertações, o concreto fica inatingível, pois ele é apresentado no tópico institucional como realidade funcional, portanto não contraditório. Daí dizemos que são realidades empírico-analíticas as apresentadas nas dissertações. O percurso analítico é ali bem delineado numa postura tipicamente cartesiana onde o que importa é a análise mais do que a síntese. A síntese nas dissertações se distancia do singular ou concreto, pois ela joga o objeto para o geral. Trabalhos analíticos, então. Por análise, todos entendemos a quebra do todo em partes menores e simples. Ora, a síntese cartesiana proposta nas dissertações é muito diferente da síntese dialética de que fala o "método cientificamente correto".

É notória, nas dissertações, a dissecação analítica do objeto; a síntese, todavia, ocorre por soma dos pedaços que a análise provocou. As conclusões chegam, inclusive, a enumerar literalmente as descobertas em ordem de complexidade: é a soma de simplicidade, tentando atingir a complexidade da realidade.

Diante deste quadro, tentei evidenciar o "comum" das dissertações, mantendo a repetitividade presente nelas, como evidenciam os títulos, objetivos, revisões e recomendações. A leitura de uma dissertação em estudo de usuário se repete em todos os estudos de usuários. Repete-se também nas recomendações de quase todas as dissertações o conselho para mais pesquisas do mesmo tipo. É próprio do método tradicional de pesquisa enfatizar a análise em detrimento da síntese. É infinita a possibilidade de análise. Há sempre mais o que analisar. Aliás, pesquisa que se preza é aquela que sugere outras. Nessa concepção positivista de ciência, não há análise que baste. Por isso, tanto do mesmo. Julguei então que a repetição na minha demonstração ajuda a evidenciar a questão mais séria da restrição do método empírico-analítico empregado nas dissertações: é empírico porque não é concreto; é analítico porque não é sintético.

Adotar um método é apropriar-se de uma maneira de interpretação do que acontece no mundo.

Regra geral, a preocupação com os métodos e a eficiência desses métodos busca alcançar o mundo objetivo, o mundo do fenômeno, da aparência.

O fenômeno é aparente porque aparece, é palpável, mensurável, pode ser visto. Na busca da objetividade, vai se tendo uma visão do mundo. Vai se pensando o mundo. No entanto, uma coisa é o que se pensa do mundo, outra é aquilo que realmente o mundo é.

A ciência parece interessar-se apenas pelo mundo objetivo, desprezando a essência. Isto parece evidente nas dissertações que empregam os métodos clássicos científicos.

Parece que o fato de nosso pensamento ser determinado pelas relações de produção, isso nos tem aproximado mais daquilo que é mensurável ou quantitativamente visível. De posse de algo visível, aliás somente assim, viabiliza-se uma tomada de decisão. As decisões não devem ser tomadas no escuro; é preciso ter uma visão sobre aquilo que está sendo decidido.

Nas dissertações, as interpretações aparecem de maneira coerente, formal, orgânica, obedecendo sempre a uma maneira funcionalista de interpretar o mundo. Não é comum interpretações que ultrapassem os dados, que vão além dos fenômenos, ou uma tentativa em busca da essência.

A essência, nos referidos estudos, parece sempre distante, inatingível. Evidencia-se a ausência da historicidade do objeto.

Nessas condições, os conflitos e as contradições desaparecem.

As questões sobre informação, mais especificamente sobre usuários de bibliotecas, ficam assim tendo apenas que buscar sua eficiência funcional, pois seus problemas, de acordo com o ponto de vista metodológico, são de ordem administrativa ou técnica simplesmente.

Na busca da eficiência funcional está implícito o behaviorismo que, mesmo "pertencendo" à Psicologia, possui evidentes compromissos organicistas, até porque tem algo de biológico e fisiológico.

Há um distanciamento entre método e objeto nas dissertações. Os métodos empregados nesses estudos são métodos comprometidos com a intenção de se obter resultados objetivos, susceptíveis de serem observados.

O tema usuários de bibliotecas em nosso país começa a aparecer na literatura especialmente na década de setenta. A literatura especializada registra, no período de 1971-1981, vinte trabalhos.

Numa lista de 16 assuntos, usuários ocupam o 9º lugar³⁷. Essa colocação moderada é avaliada na época como o começo de uma preocupação que tem no principal consumidor de informação o foco das atenções. É nessa época que se começa a dizer que o usuário é a "razão de ser" da biblioteca. Com a reformulação curricular dos cursos de Biblioteconomia, **usuários** já vira nome de disciplina a ser ministrada nas escolas brasileiras de graduação. Os vinte trabalhos que aparecem na década de setenta nas revistas brasileiras são, possivelmente, influência direta ou indireta dos cursos de pós-graduação que tiveram seus programas estabelecidos nessa mesma década.

Os estudos de usuários no Brasil são considerados sem muita expressão, em termos quantitativos, se comparados com as generalizações sobre o comportamento dos usuários de informação científica e tecnológica que aparecem na literatura especializada no exterior. Possivelmente porque esses estudos só tiveram início na década de setenta por aqui. É notável a contribuição dos Cursos de Mestrado, com a apresentação de várias dissertações sobre o assunto.

A produção científica brasileira com relação aos estudos de usuários de biblioteca, às vezes se queixa da escassez de sua própria produção. Isto porque, entendem aqueles que a produzem, se há poucos trabalhos, fica prejudicada a acumulação de dados passíveis de comparação e sintetização que possam auxiliar os sistemas de informação nos seus planejamentos e aperfeiçoamentos.

Necessidades, uso de informação e de canais de comunicação foram pesquisas realizadas no período de 1972 a 1979. O uso da informação na comunidade universitária bem como a frequência à biblioteca e os hábitos dos usuários das bibliotecas universitárias, também aparecem nos estudos pertencentes a esse período. Trata-se de uma literatura revi-

³⁷ GUIMARÃES, C.F. Visibilidade da literatura periódica brasileira em biblioteconomia e ciência da informação 1972-1981. Rio de Janeiro: UFRJ-Escola de Comunicação, 1984. 131p. Tese mestrado.

sada por Pinheiro³⁸

Os anos oitenta foram preenchidos com mais estudos de usuários. São feitas tentativas de integração entre usuários da informação técnico-científica e a biblioteca. Busca-se analisar o processo de transferência de tecnologia e a biblioteca, numa tentativa mais amadurecida sobre usuários da informação³⁹.

Tanto no âmbito das bibliotecas especializadas (informação científica e tecnológica) como das bibliotecas acadêmicas (universitárias), os estudos sobre usuários dessas bibliotecas, nos anos oitenta, foram estudos, regra geral, voltados para:

- avaliação do uso dos recursos e serviços de sistemas de informação;
- conhecer as necessidades, demandas e fluxo de informação;
- identificar e caracterizar o comportamento de busca de informação.

Os estudos realizados tiveram a intenção de contribuir no desenvolvimento das pesquisas científicas e tecnológicas de que se ocupavam os grupos de usuários estudados.

Parece haver, nos estudos realizados, a intenção de contribuir para o bom desempenho das instituições. Assim sendo, de posse dos dados apresentados nos estudos de usuários, são apresentadas as sugestões para aprimoramento dos sistemas de informação. Sendo as bibliotecas ou os sistemas de informação uma das partes que compõem a instituição⁴⁰, o aprimoramento dessas partes fará com que o todo (instituição) tenha um bom desempenho junto ao todo maior que é a sociedade.

³⁸ PINHEIRO, L.V.R. Usuários - informação: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos/IBICT, 1982. 66p.

³⁹ LUCAS, C.R. O sistema de informação e o processo de transferência tecnológica. Campinas: PUCAMP, 1987. 141p. Tese mestrado.

⁴⁰ As bibliotecas estão vinculadas às instituições tipo empresa ou universidade, tratando-se da informação científica e tecnológica, por excelência.

5. NATURALISMO E INDIVIDUALISMO

A questão enfocada anteriormente, sobre a relação do geral e do particular, pode também ser discutida do ponto de vista "naturalismo e do individualismo" que ela encerra.

O singular compreende tanto as instituições como os indivíduos das instituições.

Voltemos um pouco a atenção para uma questão implícita em todas as dissertações: em última instância, são os indivíduos que ali fornecem subsídios para as generalizações.

Há muito de naturalismo nas nossas atitudes. Nas atitudes de todos nós. Nós agimos, ou mesmo pensamos, de uma maneira sempre muito parecida com a de nossos pais. Bem disse a canção popular: "ainda somos os mesmos e vivemos como nossos pais." Antonio Gramsci⁴¹, o grande teórico do marxismo, chamou a isso de "senso comum". A filosofia representaria para Gramsci a superação do senso comum. O senso comum é aquele jeito de sentir e pensar o mundo que perpassa as gerações, quase sem modificações porque sem análise, sem crítica. Por que é acrítico é também sistemático. Moldado mais como colcha de retalhos: mistura de formas e cores. Molde natural. Por isso naturalismo. Idéias e costumes que vão chegando e ficando. E, como tal, vão caminhando por gerações. Sempre temos alguma atitude ou conceito sobre raça, sexo, classe social, profissões, religião. Nunca sabemos ao certo como se formaram esses conceitos. Sabemos só (sentimos) que é assim que sentimos. É conceito ou é preconceito? O certo é que absolutizamos os valores constitutivos da identidade de certos grupos. Dizemos **nós** e dizemos **eles** quase sem perceber que mesmo nós não somos tão iguais assim. O **nós** e o **eles** tornam-se, assim, o vetor de legitimação da dominação.

Quanto ao individualismo, pode-se entender que tem algo a ver com isolamento, coisa em separado. É observação à parte, centrando atenção sobre o objeto.

⁴¹ GRAMSCI, A. Concepção dialética da história. 8.ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1989. 341p.

Nas ciências naturais, o cientista isola o vírus e a partir daí aprofundam-se os estudos sobre esse elemento da natureza. Na ocorrência de moléstia de origem desconhecida, a Medicina tem isolado o paciente para pesquisar a causa do seu mal.

Mas individualismo tem a ver também com **indivíduo**. Nas ciências sociais, tem havido o ato de isolar o indivíduo. Isto é, há uma tendência a considerar o indivíduo de maneira tal que classe social, sexo, e todas as dimensões da estrutura social, sejam características pessoais. Toma-se o indivíduo como parte que possui interesses sociais. O atendimento a esses interesses é uma garantia do equilíbrio harmônico da coletividade. Sendo assim, não se pode negar a decisiva matriz ideológica para o mundo atual, que é o individualismo.

Centrando a atenção sobre o indivíduo, chega-se às formas de individualismo extremo. A sociedade passa a ser um conjunto de pessoas diferenciadas, individualizadas, cujas decisões são resultados do suposto **livre-arbítrio**. Visto assim, o indivíduo parece desvinculado da realidade social. As determinações sociais são consideradas irrelevantes (SILVA, 1987). Como possível fruto do individualismo, pode ser que alguns estudiosos cheguem a negar a própria Sociologia. "Formas de individualismo extremo conduzem, como é lógico, à contestação da própria existência de ciências sociais" (SILVA, 1987. p.40).

Assim, dois extremos podem despontar:

- psicologismo, indivíduos podem ser abordados isoladamente do supra-individual e
- sociologismo, omite-se a ação intencional dos indivíduos.

Na verdade, nenhuma das duas alternativas são possíveis porque tanto indivíduo como sociedade não são realidades distintas uma da outra. Existe uma socialização do corpo biológico do indivíduo. O indivíduo, constituído biologicamente, já está inserido na vida social. É o que se denomina corpo socializado. Portanto, este corpo ou indivíduo é uma das formas de existência social (SILVA, 1987).

Nas pesquisas realizadas pelas ciências sociais, a utilização de questionários, ou inquéritos por questionários, tem larga repercussão. Sendo o indivíduo ou o grupo de indivíduos a célula mater da sociedade, é sobre ele que se aplicam os ditos questionários. Levando em conta que o atendimento dos interesses desses indivíduos garante o bom andamento coletivo, os questionários tentam desvendar as aspirações, atitudes e com-

portamentos dos indivíduos ou grupos. As respostas individuais, obtidas pelos questionários, recebem tratamento estatístico cujo resultado indicará a quantas andam comportamentos, aspirações e atitudes. Com base nesses resultados, adequar-se-ão atores e ambientes.

Os questionários são aplicados entre indivíduos similares pertencentes a grupos similares. Esses grupos são formados pela soma de indivíduos, uma soma que pode caracterizar uma categoria profissional por exemplo. Daí os esforços no sentido de melhor adequar profissões e profissionais (indivíduos). Nesse caso específico, os ambientes de trabalho são as organizações ou instituições, os atores são aqueles que ali trabalham ou exercem suas funções. Mediante questionários, busca-se uma visão panorâmica referente ao grupo. A visão de grupos não parece vincular as classes sociais onde os indivíduos estão inseridos.

Há uma preocupação social que conduz a uma análise da sociedade como um todo, cujas partes integrantes desse todo são os grupos que, por sua vez, têm os indivíduos como partes integrantes desses grupos. Trata-se de uma complexidade de elementos que se inter-relacionam, formando um coletivo.

A Sociologia tem, no seu nascedouro, a preocupação social. Isto porque nascia, pela primeira vez, o consenso de que a sociedade era algo complexo demais para ser deixada ao acaso. A Sociologia nasceu com a marca do coletivo em detrimento do individual. Haveria de ter leis de conduta na sociedade que fôssem mais ou menos gerais.

Essas leis, de per si, só poderiam ser pensadas ou estabelecidas na análise do todo da sociedade. Sociologia, portanto ciência da sociedade. Não do indivíduo. A despeito disso, muitas correntes sociológicas (e a do funcionalismo não foge à regra) estão impregnadas de um certo individualismo. Portanto, por mais que se fale, a ênfase acaba por ficar com o indivíduo. Em que sentido? No sentido preciso de que a soma dos indivíduos não forma classe social. Formam-se apenas os grupos. Grupos são reunião de elementos similares. É a similaridade que marca os agrupamentos. Similaridades distintas formam grupos distintos: grupo de estudantes, grupo de usuários de biblioteca, grupo de mulheres, grupo de professores, grupo de metalúrgicos. Se classe social não fica bem definida no funcionalismo, as frações de classe também não. Daí a ênfase nos movimentos sociais paralelos à luta de classes. Dentre os movimentos, encontramos as lutas das chamadas minorias. E ultimamente, muito em

pauta, o movimento ecológico. Tudo isso, isolado, separado, sem vínculo nenhum com a existência da luta das classes sociais.

Na abordagem funcionalista, são aplicados os preceitos das ciências naturais. São preceitos referentes à quantificação dos fenômenos, o intuito é o conhecimento científico. Conhecimento esse que será obtido graças à decomposição dos fenômenos. A aplicação de questionários aos grupos sociais, se mostra como uma etapa dessa decomposição. No tratamento estatístico das respostas obtidas pelos questionário, está decomposto o fenômeno.

Vemos, portanto, que os pares singular/concreto-geral/abstrato têm a ver com a discussão dos questionários que, somados, são o todo.

6. À PROCURA DE ALTERNATIVAS METODOLÓGICAS

Não há muito o que procurar. Há que reencontrar. Thiollent⁴² abre seu livro com uma introdução à procura de alternativas metodológicas. Alternativas apontam sempre para o caminho do meio, o outro caminho. Deve haver um caminho entre o geral e o particular capaz de expressar a ambos. Não à moda do empirismo que, por não se desprender do particular, acaba por chegar ao geral aos trancos e barrancos. Quase que afogando os particulares em generalizações.

Daí a contradição: ao mesmo tempo que o empirismo é atomista, individualizante e até psicologizante, ele é, por isso mesmo, abstrato e geral. Por que? Porque a percepção dos sentimentos individuais foi feita sem levar em conta os movimentos sociais. Ao final, tem-se uma teoria dos indivíduos (e teoria é sinônimo de ciência) calcada na adição de indivíduos. A cultura fica sendo entendida como uma adição de opiniões e comportamentos individuais.

⁴²THIOLLENT, M. *Crítica metodológica, investigação social e enquete operária*. São Paulo: Polis, 1987. 270p. (Coleção teoria e história, 6).

Ninguém vai ao real de mão vazias⁴³. Os bibliotecários pretendem também chegar lá, munidos de uma certa teorização expressa nas revisões de literatura de centenas de autores. São de fato dezenas de trabalhos revistos em cada dissertação (às vezes uma mesma dissertação chega às centenas). Tudo isso é esforço teórico. É cuidado científico. É sistematização. É louvável, portanto. Mas essas teorias foram e estão sendo deixadas dentro de uma certa concepção de ciência empírico-analítica. Essas teorias, porém, não são denominadas a partir de problemáticas prévias mas sim a partir do processamento de dados. Os dados são responsáveis pelas teorias, conceitos e hipóteses. A isso chamamos empirismo ou positivismo. Ora, "os dados por si só não são geradores de conceitos e explicações" (THIOLENT, 1987.p.17). É aqui que está a dificuldade do empirismo. Porque assim caímos num círculo onde a teoria não pode ser contestada já que ela foi gerada na base de um arranjo de dados coletados. Trata-se pois de reiterá-la. As dissertações servem bem a essa reiteração. Elas re-descobrem as mesmas descobertas. São incapazes de descobrir diferente. Essa incapacidade é problema de investigação. De método. Daí o "mais do mesmo" Daí a repetição. Por aí estão as contradições que ficam despercebidas pelos teóricos empíricos⁴⁴, pois há sempre uma problemática geradora de dados, implícita neles. Por isso falei em naturalismo e individualismo: a realidade social, dessa forma, se naturaliza. Daí o atomismo, de átomo. Coisa separada. Única. Irredutível. Decompõe-se a realidade em unidades elementares que então são medidas segundo certos atributos por exemplo: opiniões, atitudes, renda, idade, sexo. Variáveis processáveis. A expressão de Thiollent é rica nesse sentido. O autor fala em processamento de dados. Lembra-me o Centro de Processamento de Dados, o CPD, expressão que ficou conhecida no mundo inteiro a partir da invenção dos computadores.

Ao dizermos "método" não estamos nem contra a depuração almejada que vai do levantamento à experimentação, nem, tampouco, contra os instrumentos de captação, sejam questionários sejam as entrevistas. Mas precisamos colocar em questão a própria concepção de técnica

⁴³ MOSTAFA, S.P. *Bachelard e Marx: o livro de Alice Chacur em debate. Reflexão*, v.9, n.29, p.133-43, 1984.

⁴⁴ Note-se que o empirismo é também uma teoria.

metodológica. Todas as dissertações operam, metodologicamente falando, como em várias áreas das ciências sociais aplicadas nos últimos trinta anos, privilegiando as técnicas de medição das opiniões e das atitudes individuais coletadas por meio de questionários e/ou entrevistas. O processamento comum se faz no cruzamento de dados objetivos (idade, sexo, profissão, renda, nível acadêmico, titulação) e de dados subjetivos (opiniões, preferências, etc.). Do cruzamento nascem as teorias. Quase sempre ilusórias porque aparentes. Como nas seguintes observações "... Teorias construídas, a partir desses dados, são freqüentemente ilusórias, porque se contentam em registrar certas correlações entre os fatores objetivos e subjetivos sem chegarem a explicar como a idade, o sexo, ou a profissão determinam tal ou qual opinião" (THIOLENT, 1987, p.20-1). É preciso atentarmos para o fato de que tanto os dados objetivos como os subjetivos são determinados socialmente. São polos de determinação. A técnica de pesquisa precisa contemplar tais determinações. A técnica de pesquisa é também social, é também um constructo histórico. Thiollent chega a dizer que "... tudo é social: objeto investigado, as pessoas concretas implicadas nele, o grupo de pesquisadores e seu sistema de representação teórico-ideológico próprio e, por fim, as técnicas de pesquisa ligadas ao sistema de representação e que envolvem relacionamentos interpessoais e comunicação de símbolos." (THIOLENT, 1987, p.23).

Ora, não nos percamos nas palavras. Ser social significa ser determinado historicamente. Ao contrário de naturalmente. "Historicamente" é o contrário de "naturalmente". E mais: social não é soma de individual. Portanto, quando dizemos que não estamos contra questionários e entrevistas, não estamos mesmo! Seria o mesmo que remar contra maré...

Pois nós nos entrevistamos e nos questionamos, a **nós** e aos **outros** o tempo todo. Os homens falam-se uns aos outros. Mas o pesquisador, nessa concepção empirista de ciência, separa o **nós** e o **eles**. O interessante é que separa para juntar. Contraditório? (Não se pensarmos nas Regras do Método Cartesiano e nos conselhos que Descartes deixou. A contradição, quando analisada historicamente, fica compreensível).

Falamos-nos uns aos outros o tempo todo, entrevistamo-nos e questionamo-nos. Mas quando um fala com muitos é preciso não cair na representação de todos como se fossem um. Porque é essa a questão séria dos questionários: o questionário convencional pressupõe que a sociedade

é uma adição de indivíduos. Tanto quanto o geral, o teórico, o científico (expressões sinônimas) pressupõem que os singulares são só singulares, sem nada de determinações gerais, podendo, por isso, serem somados, diminuídos, multiplicados ou divididos. Numa palavra, **processados**.

A procura de alternativas metodológicas deve contemplar o caminho do meio entre a teoria e a prática. Isso está em todas as reflexões de influência dialética. Mas cada uma dessas expressões - teoria, prática, dialética - a própria sociedade - tudo isso merece compreensão histórica para não cairmos **na** Torre de Babel. Como cair **da** Torre, se todas as correntes se utilizam das mesmas expressões com sentido inteiramente diferentes?

Esse esforço teórico nasceu da necessidade de precisar essas abordagens. Abordagens são absolutamente históricas. Há abordagens funcionalistas e/ou positivistas. Há abordagens behavioristas. Há abordagens e abordagens. Leituras e leituras. Essa reflexão foi uma tentativa para demonstrar a leitura que bibliotecários fazem dos usuários de biblioteca. Estou à procura de alternativas metodológicas...

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABEL, T.O. O estrutural funcionalismo. In: ABEL, T.O. **Os fundamentos da teoria sociológica**. Rio de Janeiro: Zahar, 1972. p.147-50.
- ABBAGNANO, D. **Dicionário de filosofia**. São Paulo: Mestre Jou, 1960.
- ALMEIDA, J.F. de & PINTO, J.M. Da teoria à investigação empírica. Problemas metodológicos gerais. In: SILVA, A.S. & PINTO, J. M. orgs. **Metodologia das ciências sociais**. Porto: Afrontamento, 1987. p.55-78 (Biblioteca das ciências do homem/sociologia, epistemologia, 6).

- ALTHUSSER, L. **Aparelhos ideológicos de Estado**. Rio de Janeiro: Graal, 1985. 127p. (Biblioteca de ciências sociais, 25).
- ANDRADE, F.I. de. **Estudo de usuários na área de engenharia básica da PETROBRÁS**. Rio de Janeiro: IBICT, 1981. 125p. Tese mestrado.
- ANDRADE, J.E.B. A formação do quadro de pesquisadores da EMBRAPA: um estudo de caso. **Cadernos de Difusão de Tecnologia**, Brasília, v.2, n.3, p.365-75, 1985.
- ARAUJO, V.M.R.H. de. Estudo dos canais informais de comunicação técnica: seu papel na transferência de tecnologia e na inovação tecnológica. **Ciência da Informação**, v.8, n.2, p.79-99, 1974.
- ARECO, A.M.B. **A biblioteca como fenômeno burocrático: crítica à abordagem situacionista, interacionista e fenomenológica de Ken Jones**. Campinas: 1988. 36p. (Projeto de Dissertação de Mestrado - PUCAMP).
- BAVA JR., A.C. **Introdução à sociologia do trabalho**. São Paulo: Ática, 1990. 80p.
- BERNARD, M. A psicologia. In: CHÂTELET, F. **A filosofia das ciências sociais, de 1860 aos nossos dias**. 2.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1981. p.17-98.
- BOGARDUS, E.S. Spencer e as analogias biológicas. In: BOGARDUS, E.S. **A evolução do pensamento social**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1960. p.283-97.
- BOTTOMORE, T.B. Funcionalismo. In: BOTTOMORE, T.B. **Introdução à sociologia**. Rio de Janeiro: Zahar, 1983. p.64-6.

- BOTTOMORE, T.B. Estrutura social, sociedades e civilização. In: BOTTOMORE, T.B. **Introdução à sociologia**. Rio de Janeiro: Zahar, 1983. p.119-33.
- BRUYNE, P. de; HERMAN, J. & SCHOUTHEETE, M. de.
Dinâmica da pesquisa em ciências sociais: os polos da prática metodológicas. 2.ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1977. 251p.
- BRUYNE, P. de; HERMAN, J. & SCHOUTHEETE, M. de. Os quadros de referência. In: BRUYNE, P. de; HERMAN, J. & SCHOUTHEETE, M. de. **Dinâmica da pesquisa em ciências sociais: os polos da prática metodológicas**. 2.ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1977. p.133-52.
- CAMPBELL, D.T. & STANLEY, J.C. **Delineamentos experimentais e quase-experimentais de pesquisa**. São Paulo: EPU/EDUSP, 1979. 138p.
- CARNEIRO, M.V.C. **Necessidades e demandas de informação dos técnicos da SEPLAN-MG**. Belo Horizonte: UFMG, 1982, 93P. Tese de mestrado.
- CASTRO, A. A. Causalidade nas ciências sociais: uma abordagem epistemológica. In: SILVA, A.S. & PINTO, J. M. orgs. **Metodologia das ciências sociais**. Porto: Afrontamento, 1987, p:279-312.
- CERVO, A. L. & BERVIAN. **Metodologia científica: para uso dos estudantes universitários**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1976. 158p.
- CHÂTELET, F. **A filosofia das ciências sociais: de 1860 aos nossos dias**. 2.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1981, 307p.
- CHIAVENATO, I. **Teoria geral da administração**. 3.ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1987.

- CHOHEN, P. S. O funcionalismo ou abordagem "holística". In: CHOHEN, P. S. **Teoria social moderna**. Rio de Janeiro: Zahar, 1970. p.50-84.
- CRAWFORD, S. Information needs and uses. **Annual Review of Information Sciences and Tecnology**, v.13, p.61-81, 1978.
- CURVO, P.F. Comunicação informal entre pesquisadores e extensionistas na área agrícola. **Ciência da Informação**, Brasília, v.12, n.1, p.25-42, 1983.
- DEMO, P. **Metodologia científica em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1985. 255p.
- DERVIN, B. & NILAN, M. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v.21, p.3-33. 1986.
- DICIONÁRIO DE CIÊNCIAS SOCIAIS. Rio de Janeiro: FGV 1986. p.503-4. **Funcionalismo**
- DURKHEIM, E. **As regras do método sociológico**. São Paulo: Nacional, 1987. 128p. (Biblioteca universitária, Série 2, ciências sociais: v.44).
- FARIA, C.M. de. A comunicação de informação científica e tecnológica: perspectivas de pesquisa. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.14, n.1, p.40-49, 1986.
- FAZENDA, I. org. **Metodologia da pesquisa educacional**. São Paulo: Cortez, 1989. 143p. (Biblioteca da educação, Série 1. Escola; v.11).
- FERNANDES, F. **Fundamentos empíricos da explicação sociológica**. 4.ed. São Paulo: T.A. Queiroz, 1980. 345p. (Biblioteca básica de ciências sociais. Série 3º - Teoria e método, v.3).

- FERREIRA, V. O inquérito por questionário na construção de dados sociológicos. In: SILVA, A.S. & PINTO, J.M. orgs. **Metodologia das ciências sociais**. Porto: Afrontamento, 1987. p.165-96. Biblioteca das ciências do homem/sociologia, epistemologia, (6).
- FIGUEIREDO, N.M. de Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v.12, n.2, p.43-57, 1983.
- GALLIANO, A.G. **Introdução à sociologia**. São Paulo: Harper & Row do Brasil, 1981. 337p.
- GAMBOA, S.A.S. A dialética na pesquisa em educação: elementos de contexto. In: FAZENDA, O. org. **Metodologia da pesquisa educacional**. São Paulo: Cortez, 1989. p.81-115 (Biblioteca da educação. Série 1. Escola; v.11).
- GARAUDY, R. **O pensamento de Hegel**. Lisboa: Moraes. 1971. 206p. (Manuais universitários).
- GARCIA, C.C. **Fluxo de informação tecnológica: análise de uma empresa**. Campinas: PUCCAMP, 1989. 161p. Tese de mestrado.
- GIACOMETTI, M.M. **Motivação e busca da informação; comportamento de docentes-pesquisadores da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul**. Campinas: PUCCAMP, 1989. 195p. Tese de mestrado.
- GONZALEZ, H. **O que são intelectuais**. São Paulo: Brasiliense, 1982. 130p. (Coleção primeiros passos, 29).
- GOULDNER, A.W. Reciprocidad y autonomia en la teoria funcionalista. In: GOULDNER, A.W. **La sociologia actual: renovación y crítica**. Madrid: Alianza Editorial, 1979. cap.7.

- GRAMSCI, A. **A concepção dialética da história**. 8.ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1989. 341p.
- GRAMSCI, A. **Os intelectuais e a organização da cultura**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1989. 244p.
- GUSMÃO, H.R. & BRUM, A.R. Rede de comunicação da UEPAE de Cascata EMBRAPA. In: REUNIÃO BRASILEIRA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2, Rio de Janeiro, RJ, 1979.
- HAYS, T.; SHEARER, K.,D. & WILSON, C. The patron is not the public. **Library Journal**, v.15, p.1813-8, 1977.
- JAPIASSU, H. As máscaras da ciência. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v.6, n.1, p.13-5, 1977.
- JAPIASSU, H. O que significa fazer filosofia? **Boletim de Filosofia**, v.3, p.17-25, 1981.
- JESUINO, J.C. O método experimental nas ciências sociais. In: SILVA, A.S. & PINTO, J.M. orgs. **Metodologia das ciências sociais**. 2.ed. Porto: Afrontamento, 1987, p.214-49. (Biblioteca das ciências do homem/Sociologia, Epistemologia, 6).
- KRIKELAS, J. Information seeking behavior pattern and concepts. **Drexel Library Quarterly**, v.19, n.2, p.5-20, 1983.
- KONDER, L. **O que é dialética**. São Paulo: Brasiliense, 1981. 87p.
- LIMA, C.R.M.de. Estudos de usuários de sistemas de informação: contribuição metodológica da epidemiologia. **Ciência da Informação**, Brasília, v.18, n.2, p.165-73, 1989.
- LINE, M.B. Draft definitions information and library needs, wants demands and uses. **Aslib Proceedings**, v.26, p.87, dec, 1974.

LUCAS C.R. **O sistema de informação e o processo de transferência tecnológica.** Campinas: PUCCAMP, 1987. 141p. Tese de mestrado.

LUNA, S.V. O falso conflito entre tendências metodológicas. In: FAZENDA, I. org. **Metodologia da pesquisa educacional.** São Paulo: Cortez, 1989. p.21-23 (Biblioteca da educação. Série 1. Escola; v.11).

MADDEN, M. Library user/non user lifestyles. **American Libraires**, v.10, n.2, p.78-81, 1979.

MALAGODI, E. **O que é materialismo dialético.** São Paulo: Brasiliense, 1988, 85p. (Coleção primeiros passos, 206).

MALINOWSKI, B. **Uma teoria científica da cultura.** Rio de Janeiro: Zahar, 1975. 206p. (Biblioteca de ciências sociais).

MARCONI, M. de A. & LAKATOS, E.M. **Técnicas de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 1982. 205p.

MARTINDALE, D. El funcionalismo sociológico. In: MARTINDALE, D. **La teoria sociologica; naturaleza y escuelas.** Madrid: Aguillar, 1971. p.517-612.

MARTINS, C.B. **O que é sociologia.** São Paulo: Brasiliense, 1988. 98p. (Coleção primeiros passos, 57).

MARX, K. O método da economia política. In: MARX, K. **Contribuição à crítica da economia política.** São Paulo: Martins Fontes, 1977. p.218-31.

MARX, M.H. & HILLIX, W.A. **Sistemas e teorias em psicologia.** 2.ed. São Paulo: Cultrix, 1973. 755p.

MELO, L.G.C. **Hábitos e interesses dos usuários da biblioteca central da Universidade Federal de Pernambuco.** Recife: IBICT, 1978. 103p. Tese mestrado.

MELO, M.G. de. **O desconhecimento de nossas bibliotecas: problemas para o marketing.** João Pessoa: Universidade Federal da Paraíba. Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 1981. 99p. Tese mestrado.

MERTON, R.K. Funções manifestas e latentes. In: MERTON, R.K. **Sociologia, teoria e estrutura.** São Paulo: Mestre Jou, 1968 p.85-152.

MIRANDA, A.L.C. de **Acesso ao documento primário: um estudo comparado dos modelos centralizados, semidescentralizados e descentralizados de sistemas e serviços interbibliotecários.** São Paulo: ECA, 1987. 276p. Tese doutorado.

MONGE, F. Los usuários de la información agrícola. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v.6, n.2, p.19-85, 1977.

MOSTAFA, S.P. Bachelard e Marx: o livro de Alice Chacon em debate. **Reflexão**, v.9, n.29, p.133-43, 1984.

MOSTAFA, S.P. **Bibliotecas brasileiras: abordagem. integradora.** Campinas: PUCCAMP, 1989. 105p. (projeto CNPq).

MOSTAFA, S.P. Desafio à pesquisa de informação latinoamericana: linha temática e linha metodológica. IN: CONGRESSO LATINOAMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA, 1, Salvador, 1980. **Anais.** Salvador: CAPES, 1980. v.1.

MOSTAFA, S.P. Estudos de usuários ou suco de laranja na biblioteca: notas ordinárias. **Reflexão**, v.8, n.27, p.104-10, 1983.

- MOTTA, F.C.P. A crise do funcionalismo. In: MOTTA, F.C.P. **Teoria das organizações: evolução e crítica.** São Paulo: Pioneira, 1986. p.100-2. (Biblioteca pioneira de Administração e negócios).
- MOTTA, F.C.P. O funcionalismo na teoria das organizações. In: MOTTA, F.C.P. **Teoria das organizações: evolução e crítica.** São Paulo: Pioneira, 1986. p.16-29. (Biblioteca pioneira de administração e negócios)
- MOTTA, F.C.P. **Organização e poder empresa, estado e escola.** São Paulo: Atlas, 1986. 143p.
- MOTTA, F.C.P. **Teoria das organizações: evolução e crítica.** São Paulo: Pioneira, 1986. 112p. (Biblioteca pioneira de Administração e negócios).
- NOCETTI, M.A. Estudo e educação de usuários da informação agrícola revisão de literatura. In: MACHADO, U.D. ed. **Estudos avançados em biblioteconomia e ciência da informação.** Brasília: ABDF, 1983. v.2. p.93-112.
- OBERHOFER, C.A. **Disponibilidade e acessibilidade: avaliação da satisfação da demanda em três Bibliotecas Universitárias.** Rio de Janeiro: IBICT, 1979. Tese mestrado.
- ONIKI, K, & MONTEIRO, V. da S. O estudo do usuário; uma revisão de idéias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v.14, n.1/2, p.65-72, 1981.
- PINHEIRO, L.V.R. **Usuário informação: o contexto da ciência e da tecnologia.** Rio de Janeiro: LTC/CNPq/IBICT, 1982. 66p.
- POULANTZAS, N. **As classes sociais no capitalismo de hoje.** Rio de Janeiro: Zahar, 1975. 368p.

- PRAZERES, Y.M.P.C. **Busca da informação: comportamento dos docentes/pesquisadores da Universidade Estadual de Londrina.** Campinas: PUCCAMP, 1989. 322p.
- RUDNER, R.S. Funcionalismo e outros problemas da investigação teleológica. In: RUDNER, R.S. **Filosofia da ciência e outros problemas da investigação.** 2.ed. Rio de Janeiro, Zahar, 1972. p.126-62.
- RABELLO, O.C.P. **Análise do campo de conhecimento relativo a usuários de biblioteca.** Belo Horizonte, UFMG, 1980, 116P.
- RABELLO, O.C.P. Usuário: um campo em busca de identidade? **Revista da escola de Biblioteconomia da UFMG,** Belo Horizonte, v.12, n.1, p.75-87, 1983.
- RADCLIFFE-BROWN, A.R. **Estrutura e função nas sociedades primitivas.** Lisboa: Edições 70, 1989. 329p. (Perspectivas do homem, 36).
- RIBEIRO, Jr, J. **O que é positivismo.** São Paulo: Brasiliense, 1988. 77p. (Coleção primeiros passos, 72).
- ROBERTS, N. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses: a comment. **Aslib Proceedings,** v.27, n.7, p.108-13, jul., 1975.
- ROSA, R.C.P. da. **Usuários de informação: estudo realizado no Curso de Graduação em História, da Universidade Federal Fluminense.** Rio de Janeiro: IBICT/UFRJ, 1982. 88p. Tese mestrado.
- SANTOS, T. dos. **Revolução científico-técnica e capitalismo contemporâneo.** Petrópolis: Vozes, 1983. 169p.

- SCHLEYER, J.R. **Estudos de usuários: introdução à problemática e à metodologia.** In: MACHADO, U.D. ed. **Estudos avançados em biblioteconomia e ciências da informação.** Brasília: ABDF, 1982. v.1. p.49-71.
- SILVA, A.S. A ruptura com o senso comum nas ciências sociais. In: SILVA, A.S. & PINTO, J.M. orgs. **Metodologia das ciências sociais.** Porto: Afrontamento, 1987. p.29-53.
- SILVEIRA, A. **Análise da comunidade da Universidade Federal de Santa Catarina para o estabelecimento de diferenças quanto à obtenção de informação, uso e não uso da Biblioteca Universitária.** Florianópolis: UFSC-Centro Sócio-Econômico, 1981 166p. Tese mestrado.
- SILVEIRA, A. (org.) **Marketing em bibliotecas e serviços de informação: textos selecionados.** Brasília: MCT/CNPq/IBICT, 1987. 185p.
- THIOLLENT, M. **Crítica metodológica, investigação social e enquête operária.** São Paulo: 1987. 270p. (Coleção teoria e história, 6).
- THIMASHEFF, N.S. A escola funcional. In: THIMASHEFF, N.S. **Teoria sociológica.** 5.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1979. p.270-85 (Biblioteca de ciências sociais).
- WERTHEIMER, M. **Pesquisa histórica da psicologia.** 6.ed. São Paulo: Nacional, 1982. 200p. (Iniciação científica, v.34).

